



CORECOM Lazio



**DETERMINA**Fascicolo n. GU14/631638/2023

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Sxxx**  
**G. B. - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)**

### **IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante: “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante: “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante: “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Sxxx G. B., del 15/09/2023 acquisita con protocollo n. 0233671 del 15/09/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente titolare di contratto domestico con Vodafone per la numerazione fissa 06.83651359, contesta l’avvenuta modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, in quanto avvenuta: “senza comunicarlo e troppo a ridosso dell’ultima pattuizione concordata”. A tal proposito precisava che Vodafone comunicava la detta modifica nella fattura AP01357845 emessa in data 20.01.2023, la quale veniva contestata con PEC del 26 e 29

maggio 2023. Poste tali premesse richiedeva: i. l'annullamento della modifica contrattuale ii. un indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Si costituiva a mezzo memoria difensiva di parte del 16.10.2023 l'Operatore Vodafone, il quale eccepiva – relativamente alla numerazione fissa 0.xxxxxxxx – di aver correttamente applicato le condizioni contrattuali indicate nella proposta di abbonamento sottoscritta dall'istante e di aver comunicato la variazione unilaterale del contratto con apposita nota contenuta nella fattura AP01357845 emessa in data 20.01.2023 (che allega), nel rispetto delle forme e dei modi previsti dalla vigente normativa in materia. Nelle suddette comunicazioni veniva fornita la specifica delle modalità nonché dei termini per esercitare il diritto di recesso o migrare verso altro operatore mantenendo il proprio numero in esenzione costi, entro il termine del 31.03.2023. Alla luce di quanto sopra, contestava come la domanda avanzata dall'istante fosse priva di fondamento. Il Gestore inoltre pone in rilievo che nessun reclamo formale scritto risultava essere pervenuto alla società convenuta in relazione a tale problematica derivandone, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Sotto il profilo amministrativo e contabile, in ultimo, la Vodafone precisava che l'utente è attualmente attivo e che non risulta la presenza di alcun insoluto.

Si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l'oggetto della pronuncia deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute e al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Pertanto la domanda diretta ad ottenere l'annullamento della modifica unilaterale contrattuale è inammissibile in quanto la fattispecie non è contemplata dal Regolamento indennizzi ed è diretta ad ottenere una statuizione modificativa dello stato di fatto e di diritto che esula dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione Viceversa, nell'ottica del favor utentis, sarà possibile ricondurre la contestata vicenda nell'alveo della fattispecie di applicazione di condizioni contrattuali difformi e/o non richiesti, a fronte della modifica unilaterale da parte dell'Operatore; sotto tale profilo, dunque, l'istanza può manifestare i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, risultando pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte solo in parte e nei limiti di seguito precisati. i. Giova preliminarmente premettere che, in materia, è reso possibile all'Operatore, in base all'art. 98 septiesdecies, comma 5, del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, modificare unilateralmente le condizioni contrattuali durante lo svolgimento del rapporto contrattuale, sotto il profilo tecnico, giuridico o economico. In tal caso, l'utente ha diritto ad essere informato della modifica con preavviso di almeno 30 giorni e può esercitare il diritto di recesso, senza penali né costi di disattivazione, o passare ad altro operatore, entro 60 giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali. Queste regole non si applicano se le modifiche proposte sono esclusivamente a vantaggio dell'utente finale, di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sull'utente finale o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale. Sulla medesima materia, giova osservare che il comma 4 dell'articolo 70 del codice delle comunicazioni elettroniche dispone che: "gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni." Per conforme orientamento di questa Autorità, sussiste la responsabilità dell'operatore, ed il conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo, solo nel caso in cui l'operatore modifichi unilateralmente le condizioni contrattuali senza darne alcun preavviso all'utente, violando in questo modo anche il proprio obbligo informativo nonché i più generali principi di trasparenza, lealtà e buona fede. Nel caso di specie, la comunicazione di modifica unilaterale del contratto avveniva con nota emessa nel mese di gennaio 2023, concedendo all'utente la possibilità di recesso con il dovuto preavviso fino al 31.03.2023. La tempestiva presa di conoscenza della modifica unilaterale delle condizioni del contratto, peraltro, veniva riconosciuta anche dall'utente in sede di GU14, il quale deduceva che: "nella fattura AP01357845 emessa in data 20/01/2023, Vodafone ha comunicato la modifica delle condizioni economiche dell'offerta (...)". Poste tali premesse, nessun adempimento risulta addebitabile al Gestore, con la conseguenza che non sarà applicabile un indennizzo o il rimborso delle differenze quantificate nella fattura oggetto di contestazione. ii. Viceversa, relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la domanda risulta fondata, atteso che VODAFONE non ha

prodotto nel corso del procedimento i riscontri ai reclami del 26.05 e 29.05.2023. Va dunque accolta l'istanza in forza di quanto statuito dall'art. 12 comma 1 ex All. A alla Delibera 347/18/Cons secondo il quale: "L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300", quantificabile nella misura edittale massima prevista dal Regolamento per € 300,00.

#### DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 15/09/2023, è tenuta a corrispondere all'utente, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per omessa risposta ai reclami, ex art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Roberto Rizzi

f.to