

DELIBERA n° 136 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX/ VODAFONE ITALIA S.p.A.

GU14 N. 303/18

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA

nella seduta del 08/07/2020

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (*CORECOM*);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM SICILIA per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

VISTO il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

VISTA l’istanza di definizione della **XXXXXXXXXX** acquisita in data 15.05.2018 al protocollo n. 25781;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell’istante:

Il ricorrente, intestatario della numerazione telefonica **XXXXXXXXXXXX**, nella propria istanza lamenta in sintesi quanto segue: l’utente veniva contattato da un agente Vodafone della società Try to Buy di Palermo il quale proponeva l’eventuale cambio di piano tariffario da “Basic Relax” a “I box office” senza il riconoscimento di alcuna penale.

Alla proposta *de qua* l’utente non dava alcun seguito non sottoscrivendo alcun contratto o modulo di adesione.

Successivamente con fattura n. AH13535493 del 03.08.2017 la Vodafone addebitava la somma di € 819,67 oltre €180,32 di iva per recesso o risoluzione anticipata.

In data 09.08.2017 inviava reclamo alla Vodafone ed atteso il mancato riscontro in data 15.12.2017 depositava istanza di conciliazione richiedendo “annullamento dell’importo di 819,67 euro + iva inserito in fattura” per il passaggio da adsl a fibra.

All’udienza fissata per il 07.02.2018 al fine di esperire il tentativo di conciliazione, nessun accordo risultava possibile e pertanto il 15.05.2018 veniva depositata istanza di definizione della procedura in essere e l’istante richiedeva quanto già richiesto in sede di conciliazione.

CONSIDERATA la posizione dell’operatore Vodafone Italia S.p.A.:

La Vodafone Italia S.p.A. (di seguito *breviter* Vodafone) presentando la propria memoria difensiva asserisce la correttezza del proprio operato precisando quanto *infra* riportato.

Preliminarmente eccepisce l’inammissibilità e l’improcedibilità di eventuali richieste formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell’istanza di conciliazione.

Nel merito il gestore evidenzia l’assoluta infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto rileva di aver operato nel rispetto delle previsioni

contrattuali atteso che gli operatori telefonici possono legittimamente modificare le condizioni contrattuali purchè venga dato un preavviso al cliente riconoscendo la facoltà di recedere dal contratto modificato entro 30 giorni dalla comunicazione.

Precisa all'uopo Vodafone che nessuna comunicazione è mai pervenuta da parte del cliente.

Aggiunge il gestore che il cliente, successivamente all'emissione della fattura oggetto del presente procedimento, non ha mai inviato nessuna formale contestazione scritta evidenziando che i conti telefonici possono essere contestati unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione come riportato nelle CGC; il gestore precisa inoltre che i costi richiesti oggetto del presente procedimento sono riferiti all'attivazione di servizi contrattualmente previsti nel "primo" contratto sottoscritto.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Preliminarmente dovrà essere respinta l'eccezione preliminare di improcedibilità e improponibilità della domanda formulata dalla società convenuta atteso che risulta essere presente una coincidenza delle richieste formulate nelle due istanze presentate dall'istante.

Entrando nel merito della vicenda oggetto del presente procedimento il ricorrente, lamentando una indebita richiesta di pagamento di penale per recesso anticipato, precisa che, il 09.08.2017, successivamente alla ricezione della fattura contenente anche la somma relativa a tale ingiustificata penale, asserisce di aver inviato reclamo contenente la contestazione *de qua*, sebbene però agli atti non risulti provato documentalmente la trasmissione di detto reclamo.

L'istante non replica neanche a quanto asserito dalla Vodafone nel proprio atto difensivo relativamente all'inesistenza di alcuna contestazione e/o reclamo in merito alla fattura inviata, non fornendo pertanto elementi a sostegno della propria pretesa di storno.

Rileva anche l'atteggiamento procedimentale assunto dall'istante che non ha depositato memoria di replica né si è presentato all'udienza di definizione.

Alla luce di quanto sopra ed in riferimento alla compiuta istruttoria il Decidente ha ritenuto di non esprimersi sulla fondatezza della pretesa da parte del gestore, poiché l'inadempimento dell'utente – in riferimento alla mancata contestazione della fattura – è da ritenersi di carattere primario ed assorbente; siritiene pertanto di non dover accogliere la richiesta dell'istante di storno dalla fattura della relativa alla somma di

€ 819,67 richiesta dal gestore per recesso o risoluzione anticipata per carenza di presupposti normativi atteso che, l'utente, qualora avesse voluto far valere il proprio diritto, avrebbe dovuto inviare formale contestazione entro 45 giorni dall'emissione della fattura, come previsto dalle CGC, per consentire all'operatore di svolgere eventuali attività necessarie per la verifica la rettifica del conto telefonico; in assenza di tale reclamo quindi la fattura dovrà intendersi accettata dall'utente.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal Dirigente della Segreteria CORECOM, arch. Francesco Di Chiara, il Comitato all'unanimità dei presenti

DELIBERA

il rigetto di ogni richiesta di cui al GU14 n. 303/2018 proposto dalla XXXXXXXXX.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 08/07/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA

arch. Francesco Di Chiara