

**DELIBERA 223/2023/CRL/UD del 10/05/2023**  
**R. Exxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/447551/2021)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 di R. Exxx del 03/08/2021 acquisita con protocollo n. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: "Con la presente in nome e per conto del ns associato R. Exxx, che ci ha conferito ampio mandato, siamo a significare quanto segue. Il ns assistito, cliente fidelizzato Vodafone, riferisce di aver ricevuto la Ft n. AM01205207 DI € 110.69, che prevede un importo molto superiore al consueto, in quanto avendo cambiato gestore telefonico per il cellulare il cui servizio era compreso nell'offerta originaria, ha perso il diritto di usufruire dello sconto consueto e l'offerta applicata è divenuta la Super Internet Unlimited Family Plus che prevede dei costi sensibilmente più alti. Sconcertato da tale importo, il Sig. Esposito ha contattato il Vs Servizio clienti che per recuperare il cliente per la telefonia mobile ha proposto una nuova offerta per il numero di rete fissa e la Sim del cellulare. Il ns assistito è quindi rientrato a tutti gli effetti e per tutti i servizi Vs cliente. Ma nonostante ciò, la nuova offerta non è mai entrata concretamente in funzione per pregressa morosità del cliente, situazione confermata anche dal Vs servizio clienti. Pertanto, nel riconoscere tale fidelizzazione Vi chiediamo di stornare la Ft suddetta almeno per la cifra che supera il canone periodico del nuovo contratto, in quanto, il sig. Esposito non si è reso conto che cambiando il gestore telefonico avrebbe perso la possibilità di vedersi applicato lo sconto sulle bollette. E, oltretutto, ha accettato di rientrare in Vodafone in quanto ritiene di avere un buon servizio telefonico. Vi chiediamo, in aggiunta di considerare le ragioni esposte sospendendo fino al Vs riscontro, le pretese risarcitorie in quanto in data odierna il ns associato ha ricevuto un sms che preannuncia la diminuzione del servizio ove non pagasse entro 48 ore il dovuto. oltretutto ad oggi, attraverso una società di recupero crediti, al Sig. Esposito viene richiesto di effettuare il saldo di un importo pari a circa 400,00 € nonostante lo stesso non usufruisce più di suddetto servizio da febbraio 2020". L'istante formulava le seguenti richieste: 1) chiusura contrattuale ad esenzione spese 2) storno totale insoluto - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 600.0

### **2. La posizione dell'operatore**

Vodafone evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del Sig. Esposito e nella relativa fatturazione. Non si ravvisano, quindi, errori in merito alle fatture emesse e ad oggi insolute per l'ammontare complessivo di euro 302,88 poiché, come peraltro comunicato all'istante, lo stesso era vincolato contrattualmente con le utenze mobili. Non sussiste prova di reclami da parte dell'istante..... Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una

dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 302,88. Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 302,88.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7 del Regolamento, comma 3 Reg. cit. ed è pertanto proponibile e ammissibile. Sul piano istruttorio va rilevata la genericità dell'istanza per segnalazione di anomalie e problematiche in merito alla fatturazione. Non viene allegata documentazione che dia prova di accertato reclamo proposto circa il maggior addebito in fattura o circa la mancata attivazione della nuova offerta da parte di Vodafone. Pertanto, l'istanza non risulta corredata dall'idonea documentazione probatoria e per l'effetto di ciò non appare suscettibile di accoglimento. Sul diritto alla chiusura contrattuale ad esenzione spese e storno totale insoluto. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 600.00 Si ritiene non dovuto alcun indennizzo in quanto l'istanza non può essere accolta in quanto la documentazione allegata risulta carente e insufficiente ai fini probatori. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

#### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

#### **DELIBERA**

##### **Articolo 1**

- 1.** Il rigetto dell'istanza formulata dalla sig. Exxx R. nei confronti di Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu). Spese di procedura compensate.
- 2.** Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
- 3.** È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito.

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

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to