

DELIBERA 243/2023/CRL/UD del 10/05/2023
S. M. ASS. Cxxx R. / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/431132/2021)

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 S. M. ASS. Cxxx R. del 07/06/2021 acquisita con protocollo n. 0254894 del 07/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue "La richiesta di penali per recesso anticipato è esorbitante. Durante il primo tentativo di conciliazione siamo stati contattati telefonicamente da incaricato Vodafone che ci ha proposto di chiudere la controversia pagando 1.275 euro. Abbiamo pagato in data 23/03/2021 1.275€ con bonifico bancario e alleghiamo la proposta di saldo e stralcio da noi accettata e firmata, ma nonostante questo Vodafone rifiuta conciliazione e continua con richieste di danaro. Al riguardo, l'istante formula le seguenti richieste: -: sono disponibile a pagare la meta dei 1.643 € della bolletta, Ad inizio trattativa ci siamo dichiarati disponibili a pagare meta' della somma richiesta . Avendo pagato in data 23/03/2021 1275 euro (ben oltre la metà di quanto richiesto) a selecta customer service durante il primo tentativo di conciliazione la nostra richiesta è di non ricevere più richieste di danaro da parte di Vodafone". Disservizi segnalati: 1. addebito per costi di recesso/disattivazione 2. Addebito per traffico roaming

2. La posizione dell'operatore

Non risulta depositata la memoria.

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, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. In punto di merito si osserva che manca la documentazione di supporto, per cui si è impossibilitati ad accogliere le richieste di indennizzo presentate. 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 dello S. M. Ass.to Cxxx R. nei confronti dell'operatore Vodafone spa per mancanza di documentazione. 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), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **10/05/2023**

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini