

**DELIBERA n°\_14\_**

**XXXX XXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/379641/2021)**

**IL CORECOM SICILIA**

NELLA seduta del 11/02/2022;

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 modificato 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;

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 il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

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 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 19/01/2021 acquisita con protocollo n. 0025467 del 19/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Il sig. XXXX XXXX (di seguito Istante o Utente) in relazione al servizio di telefonia fissa XXXXXXXXX codice cliente XXXXXXXXX, di tipo privato, nell'istanza introduttiva del procedimento, rappresenta in sintesi quanto segue. In data 29/01/2019 ha stipulato un contratto per Internet (fino a 1 Gigabit) + telefono fisso al costo iniziale di 35,80 euro mensili (29.90 euro per i primi 12 rinnovi mensili, poi 34.90 euro ogni mese, più 5.90 euro per 48 rinnovi mensili, a titolo di costo attivazione dell'offerta. Improvvisamente, con la bolletta del 4/2/19, Fattura AL23261858, periodo ottobre-novembre 2019 di 78,31 euro l'importo pattuito inizialmente in 71,60 euro (35,80 x 2 mesi) viene modificato unilateralmente dalla Società VODAFONE. A tal proposito si è recato più volte al negozio VODAFONE dove è stato detto che si trattava di assestamenti in bolletta per adeguamento al costo della vita, che sarebbero stati compensati con le successive fatture, poiché non previsti nel piano tariffario. Le successive bollette sono state: 2020-02-05, Fattura AM02464053, periodo 01 DIC. 2019 - 31 GEN. 2020 di 77,59 euro, 2020-04-04 Fattura AM06683673\_01 FEB. 2020 - 31 MARZO 2020 di 77,59 euro. Inoltre la VODAFONE ha modificato unilateralmente il piano tariffario con l'emissione della bolletta 2020-06-05, Fattura AM10769179, periodo 01 APRILE 2020 - 31 MAGGIO 2020 di 97,60 euro. In data 9 giugno 2020 alle ore 18:25 circa telefona al 190 della VODAFONE e gli è stato detto che l'unica alternativa per modificare il piano tariffario era la stipula di altro nuovo piano tariffario per una spesa bimestrale di circa 75 euro a regime (operatore 44465, Stefania). Tuttavia, per l'attivazione del superiore piano vi sarebbe stato un addebito di circa 19 euro aggiuntivi nella bolletta di giugno luglio periodo 01 GIUGNO 2020 - 31 LUGLIO 2020 vengono imputati 129,94 euro, importo gonfiato dall'addebito di una SIM (24,59 euro+IVA) non richiesta. Altresì, precisa che in questa vicenda ha dovuto essere arrendevole ed accomodante nei confronti della VODAFONE, che ha approfittato della pandemia da COVID 19 per imporre unilateralmente le modifiche contrattuali, approfittando della diffusione del lavoro da casa tramite internet. In quanto l'interruzione del servizio avrebbe comportato danni

economici ai miei familiari conviventi. L'Istante in ragione di quanto lamentato chiede come da formulari UG e GU14:

- 1) una penale forfettaria di 500 euro nei miei confronti per comportamento sleale;
- 2) il ricalcolo delle bollette secondo quanto pattuito all'atto della stipula del contratto di fornitura del servizio telefonico;
- 3) di disdire il superiore contratto, senza alcun aggravio di spese e penali, a partire dalla data successiva a quella del deposito del ricorso al Co.Re.Com.

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

Vodafone Italia SpA (di seguito Vodafone o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. Rappresenta di aver regolarmente comunicato la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, con annessa possibilità di migrare o recedere in esenzione costi entro 30 giorni, nella fattura AL14525127 del 6.8.2019 in ossequio alla normativa di settore nonché alle disposizioni Agcom. A ciò si aggiunga, peraltro, che parte istante ha beneficiato di uno sconto in fattura fino alla fattura AM06683673 del 4.4.2020. Ad ogni buon conto si pone poi in rilievo che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse, in ogni caso, possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente. Ancora, deve evidenziarsi l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi. In tal caso, difatti, non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l'effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi. Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. Per completezza, inoltre, sempre in tema di reclamo, è opportuno ribadire che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, l'utente ha in ogni caso l'onere di presentare reclamo per addebiti non riconosciuti entro 45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono. In via preliminare si evidenzia che la richiesta di cui al punto 1) "una penale forfettaria di 500 euro nei miei confronti per comportamento sleale" sottende una richiesta di risarcimento danno, ne consegue pertanto l'inammissibilità della stessa in quanto esula dalle competenze dell'Agcom, e di conseguenza del Corecom che, come è ormai noto, ai sensi

dell'art. 20 comma 4 del Regolamento, allegato A alla delibera 353/19/CONS, può, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia, ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, fermo restando il diritto dell'utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno ai sensi del comma 5, del citato articolo del Regolamento. Neppure la richiesta di cui al punto 3) relativa alla disdetta del contratto rientra tra le competenze del Corecom, sempre ai sensi del già citato articolo 20 del Regolamento comma 4. Ora entrando nel merito della controversia si rileva che l'istante, in relazione all'utenza fissa XXXXXXXX, lamenta fatturazioni di costi non coerenti con quanto pattuito con contratto del 29/01/2019 a partire dal periodo di fatturazione ottobre-novembre 2019. L'istante asserisce infatti che l'importo inizialmente pattuito di 71,60 euro (35,80 x 2 mesi) è stato modificato unilateralmente dall'Operatore. Dalla documentazione in atti risulta infatti che l'operatore, mediante fattura AL14525127 del 6/8/2019, ha comunicato all'utente una modifica contrattuale che comportava un aumento del costo dell'offerta Internet Unlimited di euro 2,99 al mese e del conseguente diritto dell'utente di recedere senza penali né costi di disattivazione entro il 29 settembre 2019. Ora posto che l'operatore ha informato l'utente delle modifiche contrattuali unilaterali ai sensi dell'art. 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche, e secondo le modalità di cui all'allegato 1 del Regolamento di cui all'allegato A alla delibera 519/15/CONS, "Gli operatori che intendono modificare le condizioni economiche o contrattuali sono tenuti a comunicare agli utenti interessati, con adeguato preavviso non inferiore a trenta giorni, il contenuto delle modifiche ed i motivi che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa completa sul diritto di recedere dal contratto senza penali. 2. La comunicazione in fattura è effettuata tramite avviso separato dalle eventuali ulteriori comunicazioni, con caratteri tali da richiamare l'attenzione degli utenti e recante la seguente intestazione: "COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO" o similare.", e nella considerazione che non risulta agli atti alcun reclamo inoltrato dall'istante all'operatore per contestare illegittimi addebiti prima delle avvenute modifiche contrattuali, la richiesta dell'istante di cui al punto 2) il ricalcolo delle bollette secondo quanto pattuito all'atto della stipula del contratto di fornitura del servizio telefonico, non può trovare accoglimento.

## **DELIBERA**

**1.** di rigettare integralmente l'istanza del sig. XXXX XXXX nei confronti della società Vodafone Italia SpA.

Il presente atto 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* dell'Autorità.

*Palermo 11/02/2022*

IL PRESIDENTE

