

DELIBERA N. 71/2020

**XXX/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/241870/2020)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 12/11/2020;

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. 296/18/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie

nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 10/02/2020 acquisita con protocollo n. XXX del 10/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto cod. cliente n. XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) in data 21 giugno 2018 veniva richiesta la fornitura di 12 tablet e la relativa connessione internet;

b) il 28 giugno successivo sono iniziati gli addebiti delle SIM, consegnate in pari data, mentre i tablet sono stati forniti il 28 febbraio 2019;

c) nel periodo 28 giugno 2018 – 28 febbraio 2019 sono stati addebitati 2.007,96 euro, nonostante l'impossibilità di utilizzare gli apparati;

d) in particolare, la fattura XXX del 14/8/2018 (periodo 9.6.18 – 8.8.18) contenente l'addebito di 12 SIM al costo complessivo di 327,96 euro; la fattura n. XXX (periodo 9.8.18 – 8.10.18) contenente addebiti per 12 SIM per un totale di 480 euro; la fattura n. XXX (periodo 9.10.18 – 8.12.18) con addebiti per 12 SIM per un totale di 480 euro e per 12 tablet per un totale di 144 euro; la fattura n. XX XX (periodo 9.12.18 – 8.2.18) con addebiti per 12 SIM per un importo complessivo di 480 euro e per 12 tablet per la somma totale di 96 euro. Il tutto, per la complessiva somma di 2.007,96 euro.

In base a tali premesse, l'istante chiede il rimborso di 2007,96 euro.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) il reclamo è stato gestito con riscontro del 26 marzo 2019;

2) l'attivazione delle SIM è stata corretta in quanto l'attivazione non dipende dall'accettazione o meno dei dispositivi;

3) il servizio clienti, comunque, in ottica conciliativa, ha provveduto al riaccredito di 250 euro;

4) non sono state fornite prove a sostegno delle tesi avversarie e manca qualsiasi imputazione al contratto o alla carta dei servizi o a delibere dell'Agcom.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta per le motivazioni di seguito specificate.

Per quanto concerne gli addebiti contenuti in bolletta e riferiti ai dispositivi, si rileva che non è stato offerto in atti alcun documento atto a dimostrare il termine entro il quale l'operatore avrebbe dovuto consegnare gli apparati, e nemmeno è stata data alcuna indicazione a questo proposito nel formulario, elementi questi che non consentono di valutare un eventuale inadempimento a carico del gestore.

In relazione poi alla richiesta di storno/rimborso degli addebiti riferiti alle SIM, l'istante dichiara che il 21 giugno 2018 chiedeva la fornitura di tablet e di connessioni internet e che dal 28 giugno 2018 iniziava la fatturazione dei servizi indipendentemente dalla consegna degli apparati, forniti solamente il 28 febbraio 2019.

A fronte di queste affermazioni, tuttavia, non è stata versata agli atti del fascicolo la copia del contratto o altra documentazione idonea a dimostrare che l'attivazione del servizio era subordinata alla consegna dei dispositivi e che non era sufficiente, ai fini della fruizione del servizio, la consegna delle sim corrispondenti alle utenze attivate.

La domanda di storno/rimborso degli addebiti riguardanti le SIM, pertanto, non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto della domanda presentata dalla società XX XX XX srl, via XX, – (XXX), nei confronti dell'operatore Vodafone Italia SpA, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Perugia, 12 novembre 2020

IL PRESIDENTE
Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente
Stefano Cardinali

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli