



DELIBERA N. 44/2019

XXXX XXXX / VODAFONE ITALIA SPA
(Ho.Mobile - Teletu)
(GU14/49076/2019)

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 16/12/2019;

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;

VISTA la legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata e integrata, e in particolare l'art. 101 che ha istituito il "Comitato regionale per le comunicazioni della Regione Siciliana" (Co.Re.Com.); Vista la convenzione Agcom ed il Co.re.com Sicilia, per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018;

VISTA l’istanza di XXXX XXXX, del 23/11/2018 acquisita con protocollo n. 0203581 del 23/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. XXXX XXXX, di seguito istante o utente, titolare della numerazione mobile XXXXXXXXXXXX, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della Vodafone Italia S.p.A. degli addebiti non conformi al piano tariffario sottoscritto. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato testualmente quanto segue: " Il giorno 12/05/2017 mi reco in un negozio VODAFONE per l'acquisto di un cellulare Samsung Galaxy S8. Mi viene data la possibilità di un piano ma mi vengono nascosti alcuni costi di cui prendo evidenza solo al rientro a casa nel momento in cui leggo la mail del contratto visto che nel negozio non mi hanno fatto leggere nulla ma solo firmare digitalmente. Inoltre non mi hanno informato della tassa ccgg di 5.16 mensili ne che avrei dovuto pagare altri 5.00 euro mensili come canone oltre a quello che già pago. Inoltre scopro che se voglio recedere il contratto devo pagare oltre ai 300,00 euro come recesso anticipato anche altri 5,00 euro moltiplicati per le mensilità che mancano alla fine del contratto. Pertanto chiedo l'immediato recesso del contratto senza pagamenti di penali ". In base a tali premesse l'utente ha richiesto: 1) la restituzione delle somme; 2) l'annullamento delle eventuali pretese creditorie; 3) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo; 4) le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., di seguito Vodafone o operatore o società, nella memoria in primis, ha eccepito l'inammissibilità e l'improcedibilità delle eventuali richieste formulate nel formulario GUI4 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Nel merito ha evidenziato di aver regolarmente portato a conoscenza dell'istante le condizioni contrattuali efferenti la proposta di abbonamento sottoscritta dallo stesso in data 12/05/2017 come da copia di contratto allegata alla stessa. L'operatore quindi ha affermato che non sono state ravvisate anomalie nella gestione e nell'applicazione della proposta di abbonamento avendo applicato correttamente quanto previsto e pattuito contrattualmente con l'istante. Nel proseguo della memoria la società ha evidenziato che l'istante, a sostegno delle proprie dichiarazioni, non ha prodotto in atti alcun documento che provi una dichiarazione di responsabilità della convenuta ed altresì ha evidenziato che sotto il profilo amministrativo e contabile l'istante risulta allo stato attuale disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto. Pertanto ed in conclusione di quanto argomentato la Vodafone ha chiesto il rigetto di tutte le domande formulate dall'istante poiché infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento per le motivazioni che seguono. In via preliminare, deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Vodafone in relazione all'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione. La parte che eccepisce l'inammissibilità delle avverse richieste, ha l'onere quantomeno, di indicare le richieste contestate, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità delle domande possono essere oggetto di pronuncia da parte del Corecom, al contrario in caso di generica formulazione, dette eccezioni non meritano alcun

accertamento d'ufficio. Ancora in via preliminare, è doveroso precisare che, nonostante l'istanza di definizione di cui si discute risulti generica e non supportata da alcuna documentazione, il relativo procedimento è stato avviato esclusivamente nell'ottica del favor utentis, per accertare, in sede istruttoria, la sussistenza o meno di pregiudizi suscettibili di indennizzo a carico dell'istante. Tuttavia, l'estrema genericità dell'istanza non è stata superata nemmeno nel corso del procedimento né in sede di udienza di discussione, impedendo di fatto, di procedere alla verifica della fondatezza delle pretese. In particolare, nessun nuovo elemento risulta acquisito poiché l'utente non si è curato di integrare la propria istanza producendo idonea documentazione a sostegno delle proprie doglianze né tanto meno si è curato di presentare memoria, né controdeduzioni a quanto rappresentato dall'operatore. Al contrario la Vodafone ha depositato in atti copia del contratto sottoscritto dall'istante, dalla cui disanima è stata accertata la regolarità di quanto pattuito contrattualmente e sottoscritto dall'istante. In relazione a ciò pertanto la richiesta di cui al punto 1) non può trovare accoglimento. Tra l'altro non risultano, documentati dall'istante reclami o segnalazioni trasmesse all'operatore in relazione alle diverse doglianze manifestate, conseguentemente la richiesta di cui al punto 3) non può trovare accoglimento. Né tanto meno può essere accolta la richiesta di cui al punto 2) atteso che sia in memoria, che in sede di udienza di discussione, l'operatore ha dapprima dichiarato e poi confermato che l'istante è disattivo e non risulta presente al sistema alcun insoluto. In ultimo ed in relazione alla richiesta di cui al punto 4), non si ritiene di riconoscere le spese di procedura atteso che non è data evidenza dei costi sostenuti dall'utente per l'espletamento della procedura telematica, gratuita.

DELIBERA

Articolo 1

- 1) Il rigetto integrale dell'istanza del Sig. XXXX XXXX, nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. , in relazione all'utenza mobile XXXXXXXXXXXX per le motivazioni di cui in premessa.
- 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 ulteriore danno subito.

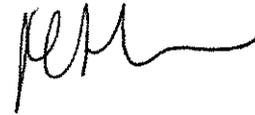
Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Palermo, 16 Dicembre 2019

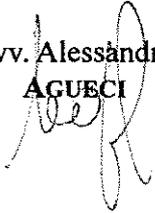
IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone



I COMPONENTI

Avv. Alessandro
AGUECI



Avv. Mariano
EQUIZZI



Dot. Alfredo
RIZZO



Avv. Antonio
VECCE

