

DELIBERA n° 29

**XXXX XXXX XXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/63579/2019)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 18.03.2020;

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;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Co.Re.Com. Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle Controversie;

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

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" (Co.Re.Com.);

VISTA l'istanza di XXXX XXXX XXXX del 03/01/2019 acquisita con protocollo n. 0001390 del 03/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. XXXX XXXX XXXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della Vodafone Italia S.p.A. in riferimento al codice cliente XXXXXXXX, l'indebita fatturazione subita a seguito del recesso formulato nella data del 30/05/2018. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue: - in data 30/05/2018, a seguito della comunicazione delle modifiche contrattuali da parte della Vodafone, ha formulato il recesso dal contratto, avvalendosi del diritto di non pagare le penali di recesso; - al contratto sottoscritto, era abbinato l'acquisto di un dispositivo con formula rateizzata; - in data 25/06/2018, ha ricevuto la fattura di euro 740,54 relativa al costo totale del cellulare che invece doveva essere acquistato a rate; - dopo ripetuti reclami al call-center dell'operatore, otteneva rassicurazioni che la fattura ricevuta sarebbe stata stornata e che sarebbe stata ripristinata la rateizzazione del dispositivo acquistato; - in data 10/07/2018 ha scoperto casualmente che Vodafone, noncurante della richiesta fatta, aveva addebitato l'intera somma di euro 740,54 sulla propria carta di credito, procurandogli seri problemi con la propria banca; - ricontattava il servizio clienti per lamentare tale disagio e solo dopo 2 mesi la Vodafone ha ripristinato la rateizzazione dell'acquisto del cellulare; - in seguito ha ricevuto un assegno di euro 732,00, che non ha potuto incassare poiché il nome trascritto era errato.

In base a tali premesse l'utente ha richiesto:

- 1) un risarcimento per i danni morali e patrimoniali pari ad euro 10.000,00;
- 2) il rimborso della somma di euro 740,54 addebitata sulla carta di credito.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Italia S.p.A. di seguito Vodafone, società o operatore, ha depositato nei termini indicati la propria memoria con l'allegata documentazione, nella quale in sintesi, ed a difesa del proprio operato ha dichiarato quanto segue. In primis, l'operatore ha eccepito l'inammissibilità e l'improcedibilità delle eventuali richieste formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Altresì ed in relazione alla richiesta risarcitoria del danno

di euro 10.000,00 formulata dall'istante, la società ne ha chiesto l'inammissibilità poiché espressamente esclusa dalla normativa AGCOM. Nel merito la società ha evidenziato di aver riscontrato la segnalazione inviata dall'istante e di avere già ripristinato la rateizzazione del device Iphone X (imei XXXXXXXX) come richiesto dallo stesso. Altresì ha dichiarato di aver provveduto ad emettere la nota di credito n. ZZ08091237 di euro 732,00 a titolo di riaccredito della somme addebitate nella fattura AI11200113 per i costi di recesso come da stralcio nella memoria, ed di aver emesso nella data del 05/09/2018 l'assegno bancario Unicredit n. 5606915967 dell'importo di euro 732,00 a chiusura della pratica di cui si discute. Conseguentemente e per quanto sopra argomentato, la società quindi ha contestato, tutte le asserzioni della parte istante poiché avendo già emesso la nota di credito per la somma contestata ed avendo già reimpostato la rateizzazione delle rate residue del terminale, di fatto ha già adempiuto a quanto richiesto dall'utente. Nel proseguo la società ha precisato che sotto il profilo contabile e amministrativo, l'istante è attualmente attivo e non risulta alcun insoluto a proprio carico. Pertanto ed in considerazione di quanto sopra esposto la Vodafone ha contestato tutte le affermazioni dell'utente, ed ha contestato, le richieste di indennizzo, storno e rimborso chiedendo nel contempo, l'integrale rigetto delle domande avanzate dall'istante, poiché infondate in fatto ed in diritto.

3. Considerato che l'utente ha replicato alla memoria dell'operatore dichiarando testualmente quanto segue:

“.... È stata emessa la nota di credito e l'assegno ma come ripetuto più volta mi sono ritrovato impossibilitato a versare l'assegno in quanto come si evince nella nota di credito e nella scansione dell'assegno il nome è errato e quindi impossibile da versare. Il mio nome è Giosuè e non Giosu, come riportato su fattura e assegno, quindi io non ho incassato alcuna cifra e in più ristabilendo la rateizzazione avete continuato con gli addebiti. Ho comunicato più volte l'errore e più volte sono stato ignorato finché avete tolto la possibilità di contattare un operatore business. Sta per passare un anno da quanto successo e non è stato risolto niente.....”.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono essere parzialmente accolte per le motivazioni che di seguito si evidenziano. In via preliminare, deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Vodafone circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stato oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione. Difatti la parte che eccepisce la 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, deve dichiararsi l'inammissibilità delle pretese risarcitorie formulate dalla parte istante e di cui al punto 1) atteso che, ai sensi dell'art. 20 comma 4 del Regolamento sulle procedure di

risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, le pretese risarcitorie non possono essere oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità e quindi del delegato Corecom, risultando di esclusiva competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Oggetto della controversia è all'addebito in fattura ed in unica soluzione, delle rate residue del terminal Iphone X (imei XXXXXXXX) acquistato dall'utente con formulata rateizzata, di cui l'utente ne chiede il dovuto rimborso. Dalla disanima della documentazione in atti depositata, nel merito, la richiesta di cui al punto 2) può trovare parziale accoglimento nei termini che di seguito si dettagliano. L'istante ha depositato in atti, copia dell'assegno bancario Unicredit n. 5606915967-03 di euro 732,00, emesso dalla Vodafone e con validità 02 mesi dalla data del 14/09/2018, dalla cui disanima si è constatato che vi è stato un errore nella trascrizione del nominativo dell'istante, ragione per la quale trova fondamento quanto asserito dall'utente ovvero che l'assegno de quo non è stato potuto incassare dallo stesso. Atteso però che l'istante non ha contestato l'importo indicato nell'assegno di cui sopra, ne si è curato di documentare la maggior somma richiesta di euro 740,54, l'importo eventualmente dovuto dalla società all'utente è di euro 732,00 come dichiarato dalla stessa e suffragato dalla documentazione probante in atti depositata. Difatti, la Vodafone, propria difesa, ha dapprima evidenziato nella memoria lo stralcio della fattura AII1200113 del 20/06/2018 con indicazione nella stessa, a titolo di "Corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata New rata Soluzione telefono XXXXXXXX" euro 732,00, poi ha anche depositato, sia copia della nota di credito n.ZZ08091237 emesse nella data del 31/08/2018 intestata all'istante, a seguito dello storno parziale della fattura di cui sopra e copia dell'assegno di euro 732,00 emesso in favore dell'istante, benché errato nella sua trascrizione. Atteso che la Vodafone ha già ripristinato il pagamento rateale del telefono (imei XXXXXXXX) come richiesto dall'istante, considerato però che non si è potuto accertare, né in itinere del procedimento de quo, né in sede di udienze di discussione, se l'utente sia stato nel frattempo rimborsato della somma di cui sopra, la Vodafone sarà tenuta all'eventuale rimborso, se ancora non liquidato, della somma di euro 732,00 in favore dell'istante.

DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del Sig. XXXX XXXX XXXX nei confronti della società Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) per l'acquisto del telefono (imei XXXXXXXX)- codice cliente XXXXXXXX, con rigetto delle ulteriori richieste.

2. La società Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), è tenuta a corrispondere all'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario, se ancora non liquidata, la somma di euro 732,00 (settecentotrentadue/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e fino al soddisfo.

3. La società Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) TIM S.p.a. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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, 18.03.2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone

