

**DELIBERA 59/2023/CRL/UD del 27/01/2023**  
**S. OXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/181768/2019)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 27/01/2023;

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. OXXX del 30/09/2019 acquisita con protocollo n. 0413997 del 30/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'utente, titolare dell'utenza privata di telefonia mobile c.c.1449xxx, nell'istanza presentata in data 30/09/2019 ha rappresentato quanto segue: in data 28.7.2018 ha concluso telefonicamente un contratto di abbonamento per navigare in internet con il modem portatile "mobile wi-fi 4G" concesso in comodato d'uso gratuito, a fronte dell'acquisto di una scheda sim a ciò abilitata al costo di € 13,00 mensili, oltre € 3,00 da corrispondere una tantum. Quindi, in data 30.7.2018 Vodafone si è impegnata a trasmettere il dispositivo presso l'indirizzo indicato e successivamente, dopo aver consegnato il modem portatile, con e-mail del 6.8.2018 ha comunicato che il servizio sarebbe stato attivato entro 48 ore. Orbene, con raccomandata a/r del 13.8.2018 ricevuta il 16.8.2018, e dunque entro il termine di 14 giorni dall'attivazione del servizio, l'utente ha esercitato il proprio diritto al ripensamento ai sensi dell'art. 18 delle Condizioni Generali fornite dall'operatore, e dell'art. 52 del Codice del Consumo, dichiarandosi disponibile a restituire il dispositivo nelle modalità indicate da Vodafone. Tuttavia, in data 29.8.2018, in forza del medesimo rapporto contrattuale, Vodafone ha addebitato all'istante la somma € 35,44. L'utente ha sporto formale reclamo via pec. in data 20.9.2018, diffidando la compagnia ad interrompere qualsiasi prelievo dalla carta di credito in quanto, per effetto del legittimo diritto al ripensamento esercitato dal consumatore, ciò si sarebbe risolto in una effettiva appropriazione indebita. - Tuttavia, non solo Vodafone non ha fornito alcun riscontro al reclamo del 20.9.2018, ma in data 26.10.2018 ha addebitato all'istante l'ulteriore somma di € 63,44. L'utente ha svolto conciliazione conclusasi con verbale di mancato accordo il 23/09/2019 (UG/123729/2019). L'utente ha quindi segnalato il seguente disservizio: a) Mancata risposta a reclamo (data reclamo 20/09/2018) b) Mancata lavorazione della disdetta L'utente ha quindi chiesto: a) Indennizzo per mancata risposta al reclamo b) Rimborso somme corrisposte (a mezzo prelievo da carta di credito) ma non dovute c) Stralcio di ogni eventuale e ulteriore richiesta di pagamento successiva alla comunicazione di recesso/ripensamento d) Rimborso spese di procedura secondo equità.

### **2. Motivazione della decisione**

In data 19/12/2019 le parti hanno raggiunto, per il tramite dei loro avvocati, un accordo formalizzato e sottoscritto ed allegato al fascicolo documentale. Con la sottoscrizione del suindicato accordo le parti hanno rinunciato a tutte le domande e pretese oggetto del procedimento dichiarando di non avere più nulla a pretendere l'una dall'altra a nessun titolo e ragione.

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'archiviazione del procedimento relativo all'istanza del sig. S.OXXX nei confronti della società Vodafone Italia SpA., ai sensi dell'art. 21, co.1, Del. 203/2018/CONS.

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.

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](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 27 – 01 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to