

DELIBERA 66/2023/CRL/UD del 27/01/2023
E. CXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/224781/2020)

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 E. CXXX del 05/01/2020 acquisita con protocollo n. 0002744 del 05/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante (nel prosieguo anche "utente"), ha lamentato nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile – Teletu), di seguito per brevità "Vodafone" o "operatore", il mancato rimborso del credito residuo immobilizzato sulla SIM, nonostante gli fosse stato assicurato - all'atto della modifica della modalità di pagamento - che gli sarebbe stato accreditato in fattura, portandolo in compensazione con il quantum che sarebbe risultato dovuto. Sulla base di tali premesse, l'istante ha quindi richiesto l'accredito in fattura del credito residuo pari ad euro 59,74.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria depositata in data 18 febbraio 2021, l'operatore dopo aver precisato che l'utente (attualmente attivo e a carico del quale non risulta alcun insoluto) ha sottoscritto, in data 12 settembre 2019, un contratto per il dispositivo denominato "HONOR 20 LITE", associato alla sim 3397xxxx, con un vincolo di 30 rate fino al 12 febbraio 2022, ha confermato la correttezza del proprio operato specificando che, in fase di negoziazione era stato comunicato all'istante che era previsto un corrispettivo di recesso anticipato dall'offerta pari ad euro 81,97 che gli sarebbe stato addebitato in caso di variazione della modalità di pagamento. Vodafone ha inoltre eccepito che l'istante non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano comportare una dichiarazione di responsabilità dell'operatore e comunque ha taciuto di inammissibilità ai sensi dell'articolo 20, comma 4, Delibera 353/2019/CONS, ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa AGCOM, così come delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso anche per difetto di qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. L'operatore ha quindi concluso chiedendo l'integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'Istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ed è pertanto proponibile. Rispetto alla eccezione sollevata dall'operatore sulla inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno o di indennizzo, va rilevato che la stessa risulta infondata, atteso che l'istante non ha avanzato alcuna domanda a tale titolo. Ugualmente privo di pregio in quanto clausola di stile, il rilevato difetto di imputazione ad una specifica norma del

Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM. Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza formulata dall'utente deve essere rigettata, per i motivi di seguito esposti. L'istante ritiene di aver subito un pregiudizio dalla condotta di Vodafone, senza tuttavia fornire elementi che ne provino l'effettività, ed è indubbio che debba essere rigettata la domanda dalla quale non emergano elementi, neanche in via indiziaria, da cui dedurre la lamentata lesione di interessi e diritti. Peraltro, la domanda, per come formulata, appare anche esulare dalle competenze di questa Autorità. In effetti, dalle limitate dichiarazioni rese dall'istante (il quale ha anche omesso di depositare documentazione comprovante o, perlomeno, a supporto delle sue asserzioni), risulta che nel caso di specie la res controversa sia costituita dalla modalità con la quale – a prescindere dalle opzioni previste dal contratto o dalla Carta dei Servizi - richiede gli venga rimborsato l'asserito “credito residuo” vantato. L'operatore, a sua volta, nulla precisa o eccepisce sul punto, ma si limita a dichiarare che in fase di negoziazione era stato specificato all'istante che, qualora avesse modificato la modalità di pagamento prescelta, gli sarebbe stato addebitato un corrispettivo di recesso anticipato dall'offerta sottoscritta pari ad euro 81,97. A norma dell'articolo 20, comma 4, dell'Allegato A alla Delibera 353/2019/CONS “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, “[l']Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina 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”. La richiesta dell'istante, pertanto, non può essere accolta. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. E. CXXX nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (HO.Mobile Teletu). Spese di procedura compensate.
- 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 danno subito.

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), 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