

DELIBERA n°_112_

**XXXX XXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/435321/2021)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 28/10/2021;

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. 353/19/CONS;

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" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

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

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 21/06/2021 acquisita con protocollo n. 0274638 del 21/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante XXXX XXXX, contesta che la fattura AM14433141 del 29 luglio 2020 nonché quelle con numero AM06297088, AM10398284, contengano errori relative al servizio V-home ed al canone addebitato, nonostante il mancato funzionamento dello stesso. Inoltre, nella fattura AM14433141 del 29 luglio 202, vengono oltremodo contestati, i costi di recesso pari a 368.85 euro legati al recesso, in quanto lo stesso è stato causato da continui disservizi tecnici segnalati al gestore mezzo pec e per i quali non si è mai avuto riscontro o soluzione. Viene pertanto richiesto lo storno dei 368.85 euro addebitato ed il riconoscimento di un indennizzo di 200 euro i disservizi ricevuti durante la il contratto e per la lentezza della connessione dati avuta.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone Italia spa, in qualità di gestore dei servizi contestati, pone in rilievo, la correttezza della fatturazione emessa nonché l'avvenuta erogazione del servizio a favore dell'utente. Nel corso delle memorie difensive viene precisato che sui sistemi non risultano presenti segnalazioni aventi ad oggetto eventuali disservizi o malfunzionamenti per la numerazione mobile XXXX XXXX. Né, tanto meno, sono presenti reclami o contestazioni scritte relativamente alla summenzionata problematica. Per mero tuziorismo difensivo, inoltre, insiste il gestore, si pone in rilievo che la presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi o altro assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. La presenza di reclami è, altresì, dirimente ai fini della delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile. La Vodafone, inoltre, rileva che la sim XXXX XXXX è disattiva per migrazione dal 10.6.2020, senza che risulti presente alcun giustificativo per il recesso gratuito della stessa. Nel caso di specie, evidenzia che l'utente, ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto. Corre l'obbligo precisare, evidenzia la Vodafone, perciò, che detto importo contestato è richiesto per compensare le offerte e le promozioni attivate a favore

dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso mantenga il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione. La disattivazione, quindi, considerati i benefici tariffari di cui l'istante godeva, è da ritenersi anticipata e, pertanto, gli oneri di recesso sono dovuti conformemente alla disciplina corrente ed in particolare alla legge 40/2007, art. 1, in cui si chiarisce che è vietata la previsione di termini temporali fatti salvi, tuttavia, i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore. Altresì, Il contributo di attivazione, è un importo che viene concordato tra le parti al momento della stipula del contratto e rappresenta il corrispettivo di un'attività che viene posta in essere al momento iniziale del rapporto contrattuale. Tale importo può essere versato dall'utente in un'unica soluzione all'inizio del contratto o ratealmente. Pertanto, l'esercizio da parte dell'utente del diritto di recesso a seguito di modifiche delle condizioni contrattuali deve avvenire entro 30 giorni dalla comunicazione delle medesime modifiche e determina la cessazione del contratto stesso senza alcun addebito per costi relativi alla cessazione. Non può evidentemente determinare il venire meno di un debito pregresso. La fatturazione emessa, peraltro contenente costi afferenti ai dispositivi tuttora in possesso dell'utente, appare perciò corretta e dovuta a favore di Vodafone. Nel merito, poi, Vodafone, eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, "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". Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 2.109,16. Per tutto quanto esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa. In via subordinata, infine, Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 2.109,16.

3. Motivazione della decisione

Dall'esame dell'istanza oggetto di verifica, si riscontra che quanto osservato e richiesto dall'istante, è esposto in maniera generica e molto pretestuosa. Viene inoltre rilevato che, la ricostruzione di quanto descritto, non è supportata da alcun elemento comprovante quanto lamentato, specie in ragione dei presunti disservizi subiti. Risulta, invece, molto articolata e fondata su validi elementi di valutazione, la ricostruzione difensiva prodotta dalla Vodafone Italia spa, che fa oltremodo chiaro riferimento alla vigente normativa regolamentare dei rapporti tra utenti e gestori in materia di comunicazioni telefoniche. Non è da sottacere inoltre il fatto che, la morosità lamentata dall'istante, faccia riferimento all'acquisto rateizzato di apparati telefonici, ancora in suo possesso e mai saldati, nonostante la conclusione del rapporto contrattuale con il gestore che li aveva forniti. Pertanto non è da ritenere fondato il motivo della contestazione in atto, sia per quanto riguarda gli importi errati fatturati che gli eventuali inconvenienti tecnici. In considerazione di quanto analizzato ed esposto, non si ritengono accettabili le richieste avanzate dall'istante per la materia oggetto di odierno contenzioso.

DELIBERA

1. L'istanza avanzata da XXXX XXXX nei confronti della Vodafone Italia spa, per le motivazioni già espresse in premessa, è rigettata in toto.

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 28/10/2021

IL PRESIDENTE

