

DELIBERA n°_12_

**XXXX XXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/457007/2021)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 31/01/2022;

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 15/09/2021 acquisita con protocollo n. 0366543 del 15/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante XXXX XXXX, racconta che in data 13/02/2020, sottoscriveva telefonicamente un contratto con la Vodafone che prevedeva un contributo di 27,99 €/mese Iva inclusa per sempre. Purtroppo, però, senza alcuna comunicazione preventiva, non ricevendo più le mail con copia delle fatture, constatava l'addebito di 10,01 € in più con le ultime 4 fatture, dalla data 28/04/2021 ed anche successivamente. Da opportune verifiche, scopriva l'attivazione di un servizio a pagamento che sarebbe dovuto essere compreso nel prezzo offerto. Inutili sono stati i tentativi telefonici assunti con il gestore per risolvere la cosa così come infruttuoso è stato il tentativo di conciliazione. Ad oggi, per quanto narrato, vengono richiesti storni, rimborsi ed indennizzi per circa 2000,00 euro.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare, nel corso delle memorie difensive regolarmente presentate dal gestore, Vodafone Italia spa, si eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Il gestore sostiene infatti che, invero, eventuali domande eccedenti la richiesta trattata dinanzi al Co.Re.Com, dovranno essere considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Vodafone, ancora, evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio. Nello specifico, difatti, l'odierna esponente rileva di aver applicato correttamente le condizioni contrattuali pattuite. Viene inoltre posto in rilievo che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risulta essere pervenuto all'odierna esponente in relazione a tale problematica. A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle suddette condizioni, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro

emissione. In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente. Ancora, replica sempre il gestore, deve evidenziarsi l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi. In tal caso, difatti, non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l'effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi. Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. Parimenti rilevante è il diritto di difesa dell'operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto il quale non deve essere in nessun caso leso. Per permettere, quindi, al Gestore un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l'AGCOM ha inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto. Per completezza, inoltre, sempre in tema di reclamo, è opportuno ribadire che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, l'utente ha in ogni caso l'onere di presentare reclamo per addebiti non riconosciuti entro 45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli. Nel merito, poi, si 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. 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, in 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. Nello specifico, quindi, Vodafone eccepisce l'infondatezza della richiesta di indennizzo formulata dall'istante poiché la fattispecie oggetto del presente procedimento non rientra nell'ambito dell'eventuale attivazione di servizi non richiesta bensì nella tematica dell'applicazione di condizioni contrattuali asseritamente difformi da quelle pattuite. Per tutte le ragioni espresse, in conclusione, il gestore chiede il rigetto di ogni richiesta avanzata dall'istante.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente all'esame della vicenda in contestazione, si ritiene che le richieste avanzate dall'istante siano coincidenti con quelle evidenziate al momento del tentativo di conciliazione. Pertanto vengono ammesse a discussione, escludendo però gli eventuali riflessi di natura risarcitoria del danno, che, per Regolamento, non sono ammissibili. In

riferimento a quanto evidenziato dalle parti in contrapposizione, circa l'attribuzione di addebiti non dovuti, dal gestore a carico dell'istante, si rileva come tali ragioni, effettivamente non siano supportate da effettive prove documentali, riconducibili a reclami avverso quanto accaduto. Le stesse registrazioni vocali prodotte dall'istante, sono riconducibili ad un dialogo con un operatore della Vodafone, che non sortisce effetto perché comunque svoltosi con un interlocutore sbagliato. A seguito di questa telefonata, l'istante non ha documentato l'inoltro di altre segnalazione, tanto meno in forma scritta. Da quanto inoltre raccontato dallo stesso istante, le segnalazioni circa la anomalie nei conteggi delle fatture non sono riscontrate nell'immediatezza, bensì dopo qualche mese e pertanto non essendo contestate entro il termine previste dei quarantacinque giorni, non possono essere ammesse a rimborso o storno. Quanto evidenziato, rende quindi, le richieste dell'istante nel loro complesso non ammissibili ad alcuna forma di indennizzo, storno o rimborso.

DELIBERA

1. In seno alla decisione sul provvedimento in corso, tra il Sig. XXXX XXXX e la Vodafone Italia spa, per le motivazioni esposte in precedenza, si rigettano le richieste avanzate dal predetto istante.

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 31/01/2022

IL PRESIDENTE

