

DETERMINA Fascicolo n. GU14/527827/2022**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx****C. - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 dell’utente Cxxx C., del 26/05/2022 acquisita con protocollo n. 0170394 del 26/05/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante con istanza del 26-05-2022 ha richiesto l’avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A, lamentando principalmente addebiti illegittimi per l’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite e determinate unilateralmente, addebiti per costi di recesso/disattivazione nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. Recesso determinato proprio dall’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite.. In particolare, nell’istanza

introduttiva del procedimento l'utente ha contestato diverse fatture e soprattutto alcune voci determinate dalla modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, per cui richiede lo storno delle fatture n. AN 13945967, AN 17892827 e AN 21390494. Inoltre richiede vari indennizzi ed anche l'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Nella memoria versata in atti la società Vodafone evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. La stessa pone in rilievo che l'istante aveva inizialmente attiva l'opzione "fissi e mobili nazionali senza limiti": Successivamente, tuttavia, a seguito del passaggio dal link 3986820 al link 10220568 in virtù della migrazione verso FTTH e del relativo cambio tariffario, l'opzione de qua era stata disattivata con conseguenti addebiti a consumo. Quindi, a suo dire, non si ravviserebbero errori o anomalie in relazione alle fatture emesse e contestate, per cui sarebbe priva di rilievo giuridico la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante. Ancora pone in rilievo che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse potevano essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione, circostanza non provata dall'utente. In ultimo rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Sotto il profilo amministrativo e contabile precisa che l'utente è disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 1.468,16.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce della documentazione in atti la richiesta formulata da parte istante potrà essere accolta come di seguito precisato. Nel merito, si osserva che l'utente lamenta gli addebiti contenuti nelle fatture AN 13945967, AN 17892827 e AN 21390494, in quanto determinati dall'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite e mai comunicate all'istante ed, a dire di quest'ultimo, applicate senza né la sua richiesta né mai comunicate dall'operatore. Sul punto l'operatore in sua difesa si limita a dire genericamente che gli addebiti contestati dall'utente sarebbero attribuibili al passaggio dal link 3986820 al link 10220568 in virtù della migrazione verso FTTH e del relativo cambio tariffario con un piano tariffario a consumo, allo stesso modo per quanto riguarda gli addebiti, contestati dall'utente, per i costi di recesso/disattivazione da parte del gestore per il totale dei ratei mancanti alla scadenza contrattuale in un'unica soluzione a seguito di recesso per modifica delle condizioni contrattuali. La richiesta dell'utente di storno delle fatture n. AN 13945967, AN 17892827 e AN 21390494, contenenti addebiti per piano tariffario mai richiesto e, quindi, diverso da quello sottoscritto, ed i successivi costi di recesso/disattivazione, può essere accolta. Dalla lettura delle fatture n. AN 13945967, AN 17892827 e AN 21390494 contestate e prodotte da parte istante emerge l'applicazione di un piano tariffario diverso da quello originario, così come ammesso anche in memoria dall'operatore, che ammette l'applicazione di un piano tariffario a consumo diverso da quello sottoscritto dall'utente originariamente. Sul punto l'operatore nella memoria nulla specifica, anzi si limita ad insistere sulla correttezza delle fatture, oggetto di contestazione, in quanto evidenzia l'assoluta correttezza delle stesse, ma non ribadisce alcunché né deposita alcuna idonea documentazione (contratto sottoscritto, Condizioni generali del contratto, richiesta di passaggio da un piano tariffario ad un altro, ecc.) a supporto della propria tesi. Esaminando la documentazione in atti è da dire che le fatture sono state prontamente contestate dall'utente. Di conseguenza, sulla scorta di quanto in atti, è da dire che, essendo i costi indicati nelle fatture addebitabili ad un piano tariffario diverso da quello pattuito ed a costi di recesso/disattivazione del tutto generici per il mancato riferimento alle offerte sottoscritte e al numero/importo delle rate residue addebitabili per l'avvenuto recesso anticipato, anzi il gestore non ha giustificato detti costi né in relazione alla scadenza delle offerte né ai singoli importi fatturati, né infine sono ricavabili dalla documentazione in atti, quest'ultimo è tenuto a stornare le fatture sopra indicate. (Sul punto cfr. decreto n. 112/19/CS del 02-08-2019 Corecom Lazio). Ancora deve essere riconosciuto l'indennizzo richiesto e quantificato in € 300,00, ai sensi dell'art. 12 Allegato A della Delibera n. 347/18/Cons, per mancata risposta al reclamo (Racc.ta A/R del 15-11-2021), non avendo il gestore né dedotto né provato alcunché al riguardo. Per quanto riguarda le altre richieste di indennizzo formulate dall'utente le stesse non vengono accolte per la loro estrema genericità ed anche perché non sufficientemente provate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 26/05/2022, è tenuta a stornare le fatture n. AN 13945967, AN 17892827 e AN 21390494 e, di conseguenza, ad estinguere la

posizione debitoria del sig. CALDARIGI CORRADO per l'importo di € 1.468,16, nonché a riconoscere a favore dello stesso il pagamento della somma di € 300,00 a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 12 Allegato A della Delibera n. 347/18/Cons.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Rizzi

f.to