



CORECOM Lazio



**DETERMINA**Fascicolo n. GU14/302381/2020

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mxxx  
Pxxx Sxxx - 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 della società Mxxx Pxxx Sxxx, del 08/07/2020 acquisita con protocollo n. 0292344 del 08/07/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’istante, cliente Vodafone, a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione intervenuto in data 2 luglio 2020, con istanza UG14 dell’8 luglio 2020, ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi, di essere cliente Vodafone da diverso tempo e di avere variato diverse volte il piano tariffario nel corso del rapporto contrattuale, anche

al fine di usufruire di nuove agevolazioni economiche e quant'altro. Precisa di avere sempre pagato regolarmente le fatture a mezzo rid bancario fino a quella di giugno 2019 n. AL11124094, avente importo di euro 909,17, in quanto tale fattura riportava l'addebito di voci di costo non dovute in quanto relative a penali per recesso anticipato e servizi mai richiesti. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto nel modello UG14 lo storno della fattura contestata, il rimborso delle somme pagate e i relativi indennizzi. Con successiva memoria di replica del 28 maggio 2021, ha inoltre richiesto: • storno totale degli insoluti; • indennizzo di euro 6.330,00 per l'attivazione non richiesta della sim n. 34969xxxxx dal 28/02/2018, al 23/11/2019 • indennizzo di euro 7.880,00 per l'attivazione non richiesta della sim n. 3457xxxx9 dal 15/07/2017 all'11/09/2019 • indennizzo di euro 300,00 per i servizi conguaglio servizi digitali per la sim n. 32880xxxx e per il servizio conguaglio Vodafone drive sulla sim n. 32972xxx, entrambi dal 16/04/2019 al 15/06/2019 • indennizzo di euro 300,00 per la mancata risposta al reclamo; • spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore L'operatore Vodafone, nella memoria difensiva, ha contestato le pretesedell'utente, evidenziando, in particolare, che sui sistemi telematici della società risulta presente unicamente una segnalazione avente ad oggetto asseriti disservizi, inoltrata peraltro nel 2018 in fase di collaudo. Successivamente a tale data, non vi è traccia alcuna di ulteriori ticket tecnici. Vodafone, inoltre, eccepiva che l'utente effettuava il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto e che pertanto gli addebiti contestati erano stati richiesti per compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente, sostenibili dal gestore solo in caso di mantenimento da parte dell'utente del rapporto contrattuale per almeno 24 mesi. Da ultimo, evidenziava l'assenza di reclami scritti da parte dell'utente; pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS, la domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami doveva essere rigettata. L'operatore ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza di rimborso della fattura e delle richieste di indennizzo proposte nei suoi riguardi e per il conseguente rigetto delle stesse.
3. Motivazione della proposta di decisione. Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del Regolamento, ed è pertanto proponibile nei limiti di cui appresso. Al riguardo, va precisato che potranno essere oggetto di scrutinio della presente delibera esclusivamente le istanze formulate da parte istante nel modulo UG14, dovendo, al contrario, dichiararsi l'inammissibilità delle ulteriori istanze formulate nella memoria di replica, in quanto domande nuove (Corecom Lazio Delibera n. 40/12). Come più volte precisato dalla Suprema Corte "si ha domanda nuova quando si avanzi una pretesa obiettivamente diversa da quella originaria, introducendo nel processo un petitum diverso e più ampio oppure una causa petendi fondata su situazioni giuridiche non prospettate prima e in particolare su un fatto costitutivo radicalmente differente, di modo che si ponga un nuovo tema d'indagine e si spostino i termini della controversia, con l'effetto di disorientare la difesa della controparte ed alterare il regolare svolgimento del processo" (cfr. Cass., sentenze n. 18513/2007, n. 7579/2007, n. 7524/2005). Con tale comportamento l'istante ha violato il diritto di difesa e al contraddittorio della controparte. Nel dettaglio, non sono dunque ammissibili le domande relative alle richieste di indennizzo di euro 6.330,00 per l'attivazione non richiesta della sim n. 34969xxx e di euro 7.880,00 per la sim n. 345799xxx dal 15/07/2017, nonché alla richiesta di indennizzo di euro 300,00 per i servizi conguaglio servizi digitali per la sim n. 32880xxx e per il servizio conguaglio Vodafone drive sulla sim n.32972xxx. Con riferimento alle domande formulate nel modulo UG14, è accoglibile parzialmente la domanda relativa allo storno della fattura contestata, relativamente ai costi di disattivazione presenti in tale fattura. Sul punto, la legge n. 40/2007 stabilisce che a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso da parte dell'utente, gli unici importi che possono essere posti a carico di quest'ultimo sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo per procedere alla disattivazione. Nel caso di specie nulla è stato dimostrato dall'operatore, perciò l'utente ha diritto allo storno di quanto indebitamente fatturato, pari ad euro 163, 93, oltre iva, per un totale di euro 199,99. Da ultimo, la domanda relativa all'indennizzo per mancata risposta ai reclami non può trovare accoglimento, in quanto non risulta agli atti della procedura alcun reclamo scritto effettuato da parte istante. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS, "sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte." Infine, con riguardo all'istanza relativa al rimborso delle spese della procedura, alla luce delle Linee Guida di cui

alla delibera 276/13/CONS, visto l'esito della definizione appare equo la compensazione integrale delle spese.

### DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 08/07/2020, è tenuta a stornare la somma di € 199,99 dalla fattura di giugno 2019 n. AL11124094, avente importo di euro 909,17.

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