



DELIBERA N. 75/2021



Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 25/11/2021;

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 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;

VISTA l’istanza di  del 12/06/2019 acquisita con protocollo n. 0256676 del 12/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante riferisce che In merito al reclamo del 16 Luglio 2018 inviato via PEC nel quale si chiedeva la cessazione dell’invio delle fatture tramite il servizio postale e il rimborso delle spese addebitate per il servizio non richiesto, l’operatore si è adoperato solo nel non addebitare più le spese per il servizio oggetto del reclamo “senza procedere



al rimborso delle somme impropriamente addebitate nonostante i numerosi reclami”. Pertanto non è stato soddisfatto il motivo principale della richiesta che consisteva nel rimborso di un servizio non richiesto. In merito al reclamo del 17 Dicembre 2018 “Modifica unilaterale del piano tariffario da Super Internet Family Plus a Super Fibra Family Plus”, nel quale si chiedeva di ripristinare il precedente piano tariffario con le relative condizioni contrattuali pattuite in sede di stipula, tra cui il costo di € 32,00 al mese IVA inclusa, l’operatore ha variato successivamente il piano tariffario da “Super Fibra Family Plus a Super Internet UNLIMITED Family Plus” con la fattura del 29/01/2019, procedendo così ad attivare nuovamente un profilo tariffario diverso da quello sottoscritto (Super Internet Family Plus) e mantenendo gli aumenti contrattuali applicati sul profilo tariffario non richiesto “Super Fibra Family Plus”. In buona sostanza è cambiato solo il nome del profilo tariffario ma non il costo che risulta essere sempre di € 77,98 a bimestre anziché di € 64,00 a bimestre. Inoltre, precisa che prima della variazione del profilo tariffario da Super Internet Family Plus a Super Fibra Family Plus non si sono verificati aumenti del piano tariffario dal 05 Febbraio 2015 al 24 Marzo 2018 perché la proposta contrattuale sottoscritta prevedeva “il prezzo bloccato per sempre”. In conclusione anche questa richiesta non è stata soddisfatta.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore contesta tutto quanto dedotto ed eccepito dall’istante, per tanto nulla è dovuto.

3. Motivazione della decisione

Sulla base dell’istruttoria svolta dall’avv. Ermanno Lauri e di quanto dedotto e documentato in atti da parte dell’istante e alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste così come formulate sui disservizi sul Numero utenza/IMEI: [REDACTED] sono essere accolte, per i motivi di seguito precisati. Preliminarmente si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Nel caso di specie si premette che Vodafone Italia Spa ribadisce di non aver ricevuto nessun reclamo, circostanza del tutto smentita dalla copiosa corrispondenza depositata in atti dall’istante, avvalorata anche da idonea certificazione di legittimità con il deposito delle rispettive ricevute di accettazione e consegna, in conformità a quanto disciplinato dal D.P.R. n. 68 dell’11 febbraio 2005 (Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'art. 27, L. 16 gennaio 2003, n. 3). Successivamente, con l’emanazione del Decreto del Ministero per l’Innovazione e le Tecnologie del 2 novembre 2005, si sono dettate le “Regole tecniche per la formazione, la trasmissione e la validazione, anche temporale, della posta elettronica certificata”. In pratica tutti i requisiti tecnico-funzionali che devono essere rispettati dalle piattaforme utilizzate per erogare il servizio. Anche il Codice dell’Amministrazione Digitale (d.lgs. n. 82/2005) fa esplicito riferimento alla posta elettronica certificata agli artt. 6 e 48 con rinvio al D.P.R. 68/2005; seppur molti di questi reclami depositati nel fascicolo documentale, ma non tutti, insistono sullo stesso problema, si riconosce alla parte istante per quanto lamentato, il



rimborso del costo del servizio postale non richiesto di € 2,00 x n.20 di fatture emesse (tutte allegata e depositate in atti) per un totale di €. 38,02; l'indennizzo di cui all'art 12 allegato A) Delibera 347/18 Cons, è assorbito dal riconoscimento dell'indennizzo principale che segue. in motivazione; si riconosce l'indennizzo di € 100,00 per l'attivazione di servizi non richiesti ai sensi dell'art. 9 allegato A) della Delibera 347/18 Cons, così calcolato: a partire dalla data del 09.02.2015 / giorno della prima fatturazione al 30.07.2018 (giorno della cessazione del servizio), calcolato nella misura di € 5,00 al giorno per 20 fatture per un totale di € 100,00 (ogni fattura un giorno). Sulla ulteriore questione sollevata dall'istante, relativa alla rimodulazione del profilo tariffario da "Super Internet Family Plus" al " Super Fibra Family Plus", portata all'attenzione con il reclamo del 17 dicembre 2018, la parte istante, nel sollevare l'eccezione ai sensi dell'art 70 comma 4 del d.dlgs n.259/2003, nonché richiamato dall'art 5 della delibera AGCOM n. 179/03/CSP, in cui "si riconosce agli abbonati il diritto di ricevere con un adeguato preavviso non inferiore a 30 giorni, la notifica delle variazioni contrattuali etc.....", eccezione non contestata da Vodafone Italia Spa, si riconosce all'istante il rimborso di € 55.95, relativo al surplus pagato in eccesso rispetto alla fatturazione dell'originario piano tariffario "Super Internet Family Plus" [di € 66,99 comprensivo d'iva rispetto ad € 77,98 comprensivo d'Iva del piano tariffario " Super Fibra Family Plus"] il tutto meglio specificato nel prospetto depositato in atti. Inoltre, sempre per il medesimo problema, l'indennizzo di mancata risposta al reclamo è , tuttavia, assorbito dal riconoscimento dell'indennizzo principale; infatti, dove appunto si contestava il cambio del profilo tariffario non richiesto, si applica l'indennizzo previsto ex art. 9 comma 2 allegato A) della Delibera 347/18 Cons, nella misura di € 2,50 per ogni giorno di attivazione, a far data dal 30.03.2018 (giorno di attivazione del profilo non richiesto " Super Fibra Family Plus") al giorno 17.07.2019 (giorno di passaggio ad altro operatore) per un numero complessivo di 474 giorni e per un totale di €. 1.185. Si precisa ancora che l'eccezione dell'insoluto di € 11,98 richiesto da Vodafone Italia Spa, non è provato, né è documentato, pertanto, non può essere accolto;

DELIBERA

Articolo 1

1. La Vodafone Italia Spa, in parziale accoglimento dell'istanza, è tenuta a corrispondere alla parte istante, a titolo di indennizzo, per tutti i motivi in premessa qui trascritti e riportati un importo complessivo di € 1.378,97 (milletrecentosettantaotto,97) mediante bonifico sul c/c dell' istante indicato nel fascicolo documentale entro il termine di 120 gg. dalla data di notifica del presente atto.

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 ulteriore danno subito.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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.

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio