

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/260958/2020****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx****R. - 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 R., del 26/03/2020 acquisita con protocollo n. 0134727 del 26/03/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante con istanza del 26-03-2020 ha richiesto l’avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A, lamentando la mancata restituzione del credito residuo, a seguito di recesso dal contratto per modifica delle condizioni contrattuali e conseguente passaggio ad altro operatore. In particolare, richiede un indennizzo per la mancata risposta al reclamo inoltrato; indennizzo quantificato in € 300,00.

Nella memoria versata in atti Vodafone insiste sulla correttezza del suo operato evidenziando, a tal riguardo, che la sim 3xxxxxxx risulta disattiva dal 22.7.2019. Inoltre, precisa che, al momento del passaggio ad altro operatore, il credito residuo della sim in oggetto risultava essere pari a zero. Ciò nonostante, a seguito della richiesta dell'istante, Vodafone ha comunque effettuato una ricarica di euro 20,00 a favore dell'utente a mero titolo fidelizzativo, come da schermata della scheda relativa all'utente. Ancora eccepisce l'inammissibilità di qualsiasi richiesta risarcitoria in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Inoltre, rileva la mancanza di una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM. Anzi, rileva anche che la parte ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore. In ultimo precisa che sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente è disattivo e non risulta essere presente alcun insoluto.

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 le richieste formulate da parte istante potranno essere accolte solo parzialmente come di seguito precisato. Nel merito, si osserva che l'utente chiede la restituzione del credito residuo di € 20,00 presente sulla sim al momento del passaggio ad altro operatore. Sul punto vi è da dire che è pacifico il passaggio ad altro operatore, però la richiesta di restituzione del credito residuo di € 20,00, in quanto non sufficientemente provata la presenza di detto credito alla data del passaggio ad altro operatore. Difatti, l'utente deposita lo scontrino dell'avvenuta ricarica di € 20,00 ed una nota di credito, il gestore sostiene di aver effettuato una ricarica di euro 20,00 a favore dell'utente, a mero titolo fidelizzativo, come da schermata della scheda relativa all'utente. Nella replica l'utente sostiene invece che l'accredito sia soltanto il frutto di una ricarica effettuata dallo stesso al momento della sottoscrizione del contratto con Vodafone. Da quanto innanzi emerge l'impossibilità di una corretta ricostruzione della vicenda, in mancanza del deposito da parte dell'utente delle fatture con il relativo traffico telefonico o altra documentazione a sostegno di quanto richiesto. Insomma, l'utente non offre elementi utili alla verifica di quanto lamentato. In assenza di documentazione non è possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa, non emergendo elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibile quanto genericamente asserito. (Cfr. Delibera Co.re.com. Emilia Romagna n. 14/2020. Ad ogni modo anche se non è possibile accogliere la richiesta di restituzione del credito residuo, non essendo sufficientemente provato detto credito, deve essere infine riconosciuto l'indennizzo richiesto in € 300,00, ai sensi dell'art. 12 Allegato A della Delibera n. 347/18/ Cons, per mancata risposta al reclamo (PEC del 11-09-2019), non avendo il gestore né dedotto né provato alcunché al riguardo.

## DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 26/03/2020, è tenuta a corrispondere all'utente Cortegiani Renata la 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