

**DETERMINA****Fascicolo n. GU14/647806/2023****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - 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;

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

Visto il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

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);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 29/11/2023 acquisita con protocollo n. 0307286 del 29/11/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. XXXX XXXX, di seguito solo cliente, utente e/o istante, con la presente procedura ha lamentato alla Vodafone Italia SpA per il contratto relativo all’utenza fissa di tipo privato XXXXXXXXX l’applicazione nelle fatture di condizioni contrattuali differenti da quelle pattuite. Nell’atto introduttivo del procedimento l’istante ha dichiarato di aver riscontrato nelle fatture dei costi non pattuiti, la modifica del metodo di pagamento prescelto nonché del numero civico indicato. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: 1) il rispetto di quanto pattuito, un risarcimento. In sede di repliche, l’istante ha contestato in toto le dichiarazioni rese dall’operatore in memoria ed ha insistito per l’accoglimento dell’istanza e delle richieste fatte.

L’operatore Vodafone Italia SpA di seguito società e/o operatore o Vodafone, nella memoria ritualmente depositata ha dichiarato in sintesi, quanto di seguito. In data 11/09/2023 l’utente ha aderito all’offerta “

Vodafone Family Plan” ed il metodo di pagamento che è stato applicato è il bollettino postale in quanto la PostePay, carta in uso all’istante, non è un metodo di pagamento accettato da Vodafone. Ulteriormente ha significato che sui propri sistemi non è presente alcuna richiesta di modifica anagrafica. Proseguendo e con riferimento al contestato importo relativo al deposito cauzionale ha specificato che tale somma è solo un anticipo sul traffico che viene addebitato da Vodafone, per le offerte di rete fissa e per le offerte di rete mobile, sia in caso di pagamento con bollettino postale che domiciliazione bancaria e che in ogni caso, verrà restituito per intero al cliente nel caso in cui muta il pagamento con carta di credito o se recede dal contratto. Pertanto, ha ribadito che appare priva di rilievo giuridico la domanda di indennizzo fatta dall’istante nonché quella di storno e di rimborso delle fatture. Poi nel merito, ha evidenziato l’inammissibilità della richiesta risarcitoria del danno fatta dall’utente poiché espressamente esclusa dalla normativa Agcom, nonché di quelle richieste a titolo di indennizzo, storno e rimborso in quanto non adeguatamente supportate né riferibili ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei Servizi e delle delibere Agcom, così come invece richiesto per il procedimento di che trattasi. Difatti, ha ribadito che l’istante in atti non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano comportare una dichiarazione di responsabilità di Vodafone. Inoltre, ha significato la non presenza in atti di reclami scritti e che quelli eventualmente fatti devono soddisfare, per essere dichiarati tali, i requisiti indicati nella Carta del Cliente Vodafone riportando testualmente nel proseguito le decisioni assunte su tale punto sia dai Corecom (delibera n. 26/2015) che dalla stessa Autorità. (delibera n. 143/15/CIR). Ulteriormente ha evidenziato che il cliente è attualmente attivo e che sotto il profilo amministrativo e contabile risulta un insoluto di euro 129,85. In conclusione l’operatore ha reiterato tutte le eccezioni fatte ed ha chiesto al Corecom il rigetto integrale delle domande ex adverso avanzate in quanto, infondate sia in fatto che in diritto.

In via preliminare, si considera applicabile al caso in esame quanto previsto dalle Linee Guida al punto III.1.3. di cui alla delibera n.276/13/CONS , per cui “..... se nell’istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto all’indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all’Autorità ordinaria per ottenere anche, la liquidazione dell’eventuale maggior danno”. Pertanto, si ritiene di non poter accogliere l’eccezione di rito della Vodafone ritenendo l’istanza ammissibile, procedibile e proponibile ai sensi dell’articolo 14 del Regolamento sulla procedura. Posto quanto sopra, nel merito la richiesta dell’utente può essere parzialmente accolta come di seguito precisato. Difatti, dal carteggio in atti così come anche indicato nel prospetto informativo caratteristiche offerta“ Vodafone Family Plan” pubblicata dall’operatore ed acquisito in atti, è risultato che l’offerta a cui ha aderito l’istante nella data del 13/09/2023 prevedeva un costo mensile di euro 29,90 più un costo rateizzato di attivazione di euro 5,00 e la Vodafone Station in maniera gratuita; quindi un costo mensile complessivo di euro 34,90 così come dichiarato dall’istante. Sempre per la documentazione in atti depositata, è risultato altresì che alcuna informativa né comunicazione è stata resa e/o inviata all’istante in relazione all’importo addebitato per il deposito cauzionale dovuto. Pertanto ed in ragione di quanto sopra argomentato le rimostranze mosse dal cliente sull’errata fatturazione ricevuta possono essere accolte nei termini che seguono. La Vodafone è tenuta a stornare nella fattura n. AP17518333 del 13/10/2023 in primis, l’importo di euro 100,00 quale voce di deposito cauzionale nonché è tenuta a stornare sia nella fattura di cui sopra che in quelle successivamente emesse, gli importi addebitati sotto la voce Rete Sicura Family e Vodafone Club poiché non ricompresi nell’offerta a cui ha aderito l’istante. La Vodafone è altresì tenuta alla sistemazione della situazione contabile/amministrativa riferita all’utente ed al ritiro, a propria cura e spese, dell’eventuale pratica di recupero del credito. Mentre è risultata priva di fondamento la lamentela fatta dall’istante sull’errata indicazione nelle fatture del numero civico poiché dalla disanima delle stesse è risultato di tutta evidenza che vi è indicato quale indirizzo per la Rete Fissa XXXXXXXX - Via XXXXXXXX - 90035 Marineo. Tra l’altro, a prescindere che tale richiesta non risulta essere indennizzabile in questa sede, l’utente ha dato prova di averle ricevute ed all’indirizzo dato avendole lui stesse prodotte agli atti. Nel proseguito ed atteso che in itinere del presente procedimento, l’operatore in assenza della dovuta comunicazione scritta con raccomanda a.r. così come da normativa di settore, ha operato la sospensione della linea telefonica XXXXXXXX spetta all’istante l’indennizzo dovuto. Considerato che in data 02/01/2024 l’utente ha chiesto l’adozione di un provvedimento d’urgenza nei confronti dell’operatore al fine di aver riattivato l’utenza come da GU5/6593670/2024 in atti. Considerato altresì, che in data 16/01/2024 l’operatore ha ottemperato e riattivato l’utenza de qua, come da dichiarazione resa al fascicolo GU5 dallo stesso istante, il periodo di disservizio avuto ed indennizzabile è pari

a giorni 14. In ragione di quanto sopra, la Vodafone è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'art. 5 comma 1, allegato A alla delibera n.347/18/CONS, pari ad euro 7,50 al di per la sospensione del servizio voce ed euro 7,50 al di per la sospensione dei dati, quindi la complessiva somma di euro 210,00(duecento/10).

#### DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 29/11/2023, è tenuta a corrispondere all'utente la complessiva somma di euro 210,00 (duecento/10) quale indennizzo ai sensi dell'art. 5 comma 1, allegato A alla delibera n.347/18/CONS. E' tenuta a stornare nella fattura n. AP17518333 del 13/10/2023 l'importo di euro 100,00 quale deposito cauzionale nonché è tenuta a stornare sia nella fattura di cui sopra che in quelle successivamente emesse gli importi addebitati sotto la voce Rete Sicura Family e Vodafone Club. La Vodafone è tenuta altresì, alla sistemazione della situazione contabile/amministrativa dell'utente ed al ritiro, a propria cura e spese, dell'eventuale pratica di recupero del credito.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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  
Gianpaolo Simone