

**DELIBERA N. 75**

**XXXXXXXXX XXXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE -  
TELETU)  
(GU14/169588/2019)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 29/09/2021;

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 la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO 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 21 novembre 2017; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXXXX XXXXXXXX del 05/09/2019 acquisita con protocollo n. 0374624 del 05/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Con istanza presentata in data 5 settembre 2019, l'Istante contestava l'applicazione di condizioni contrattuali difformi da quelle contrattualmente previste e, per l'effetto, chiedeva: a) il rimborso di € 17.185,60, quale somma che l'Istante avrebbe corrisposto all'Operatore per l'applicazione di piani tariffari differenti rispetto a quelli sottoscritti; b) il rimborso di € 2.416,57 corrispondenti alle penali dovute al precedente Operatore telefonico; c) la consegna dei devices previsti contrattualmente o, in alternativa, il rimborso di € 2.000,00; d) il rimborso delle spese di procedura per un totale di € 5.000,00. L'istante con memoria di replica, ritualmente e tempestivamente depositata, ribadiva le proprie considerazioni precisando la non correttezza delle osservazioni dell'Operatore.

### **2. La posizione dell'operatore**

Vodafone S.p.A. ha depositato rituale memoria entro i termini richiesti con la comunicazione di avvio del procedimento trasmessa in data 6 settembre 2019. In particolare, l'Operatore, ha precisato che non si rilevano anomalie nelle fatturazioni applicate alla posizione contrattuale dell'Istante. L'Operatore concludeva chiedendo il rigetto delle domande formulate dall'Istante.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, comma 3, all. A alla Delibera A.G.Com. n. 203/18/CONS e succ. mod. ed int. Nel merito: a) la richiesta relativa al rimborso delle somme pagate in conseguenza dell'applicazione di piani tariffari differenti rispetto a quelli contrattualmente previsti deve essere rigettata in quanto l'Istante non ha prodotto le fatture oggetto di contestazione rendendo impossibile verificare se vi sia una effettiva difformità tra quanto contrattualmente previsto e quanto effettivamente fatturato; b) la richiesta relativa al rimborso delle penali deve essere accolta. L'Operatore si è impegnato a rimborsare le penali dovute dall'Istante al precedente operatore telefonico a condizione che il cliente esibisse le fatture in cui venivano addebitate tali penali. Ebbene, l'Istante ha effettivamente rammostrato all'Operatore tali fatture nel corso della presente procedura di definizione e, pertanto, appare provato l'inadempimento contrattuale dell'Operatore – su cui peraltro non vi è stata alcuna specifica contestazione da parte dell'Operatore stesso –. Pertanto, l'Operatore è tenuto al rimborso della complessiva somma di € 2.416,57 (duemilaquattrocentosedici/57) c) la richiesta relativa alla consegna dei devices previsti contrattualmente o, in alternativa, il rimborso di € 2.000,00 deve essere rigettata in quanto manca la prova dei fatti posti a sostegno della domanda dell'Istante. Anche in questo caso la mancata produzione delle fatture contestate non consente alcuna valutazione della domanda; d) la richiesta di rimborso delle spese di procedura, stante l'accoglimento parziale delle domande dell'Istante e

tenuto conto che non risulta nel fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate, si dispone il rimborso di € 50,00 (cinquanta/00) in favore dell'Istante per le spese relative alle procedure di definizione e di conciliazione.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Vodafone S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza depositata in data 5 settembre 2019, è tenuta a corrispondere a favore dell'Istante: 1. l'importo di € 2.416,57 (duemilaquattrocentosedici/57), oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza al saldo; 2. l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) quale rimborso per le spese di procedura. 2. Vodafone S.p.A. è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

**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.

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.

Milano, 29 settembre 2021

**IL PRESIDENTE**