

**DELIBERA N. 7/2021**

**XXXXXX XXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/80985/2019)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 03/02/2021;

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 modificato 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. 296/18/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; VISTO il testo della 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 XXXXXX XXXXXXXX del 08/02/2019 acquisita con protocollo n. 0055242 del 08/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Con istanza presentata in data 08/02/2019 e depositata nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) (di seguito, per brevità anche solo "Operatore"), il signor XXXX XXXX (di seguito, per brevità anche solo "Istante") ha rappresentato quanto segue. Nel marzo del 2017 ha firmato un contratto con un addetto commerciale Vodafone facente capo all'agenzia XXXXX di XXXXX. Il contratto proposto prevedeva un esborso di € 206,00 iva compresa a bimestre. Nel contratto sottoscritto non sono riportati gli importi di cui sopra e per tale ragione l'Istante ne ha chiesta evidenza; il preventivo spese gli è stato trasmesso solo dopo 9 mesi dalla sottoscrizione del contratto. Dal confronto tra l'importo concordato di € 206,00 a bimestre e la prima fattura dell'importo di € 334,00 per il bimestre di riferimento, è subito emersa l'irregolarità della tariffa applicata. Detta circostanza si è verificata anche per la seconda fattura dell'importo di € 508,00 e le successive fatture dell'importo di circa € 524,00 ciascuna. In conseguenza del protrarsi dell'irregolarità della fatturazione, nel mese di novembre 2017 l'Istante ha sospeso i pagamenti fino al mese di maggio 2018 quando ha provveduto a disdire il contratto. Il signor XXXX ha precisato inoltre che in data 19/01/2018 ha ricevuto una comunicazione a mezzo e-mail da parte dell'agenzia XXXX con la quale gli è stata inoltrata una proposta contrattuale con le seguenti previsioni: "abbuono da parte di Vodafone di € 700,00, riduzione del 50% delle tariffe applicate per il futuro e un bonus di € 500,00 da parte di XXXXX stessa". In calce a detta proposta si legge una comunicazione proveniente dal servizio clienti Prima Classe Vodafone con la quale una addetta amministrativa dell'Operatore ha espressamente precisato che il preventivo corretto non era mai stato recapitato all'Istante in quanto trasmesso ad un indirizzo errato di posta, riconoscendo altresì la correttezza delle richieste dello stesso. Il signor XXXXX, avendo già corrisposto l'importo di € 1.891,06 in luogo di quello di cui al preventivo di € 824,00 (€ 206,00 moltiplicato per 4 fatture) non ha accettato la proposta dell'agenzia XXXXX. L'Istante ha saldato una successiva fattura dell'importo di € 524,36 e ha continuato a corrispondere gli importi richiesti per totali 7 bimestri per complessivi € 2.416,14. Sulla base di quanto rappresentato, il signor XXXXX ha formulato la richiesta di essere rimborsato della differenza tra quanto avrebbe dovuto pagare per 7 bimestri e quanto ha effettivamente corrisposto fino al momento della sospensione dei pagamenti. L'Istante ha quantificato infine gli importi complessivamente richiesti in € 1.000,00.

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

Nella memoria ritualmente depositata, Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) ha precisato quanto segue. Dalla disamina della pratica è risultato che gli importi che parte Istante ritiene siano quelli corretti e offerti in sede di stipula contrattuale non corrispondano a quelli di cui al preventivo. Precisa infatti che il signor XXXXX doveva fruire di uno sconto del 50% sul link ovvero di € 165,00 oltre iva da moltiplicarsi per n. 7 fatture per complessivi €1.503,04 iva inclusa. L'Operatore

aggiunge inoltre che in capo all'Istante risulta un insoluto di € 2.883,14 che si dichiara disponibile a stornare a fronte del pagamento di € 1.000,00 da parte di quest'ultimo e precisa che sui sistemi Vodafone risulta la regolare offerta sottoscritta e non risultano anomalie. L'Operatore ha quindi riportato le sue determinazioni in merito alla limitazione convenzionale di responsabilità chiedendo il rigetto integrale delle pretese dell'Utente.

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

L'istanza, in linea generale, soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Si ritiene di dover integralmente accogliere la domanda formulata dall'Utente in quanto parte Istante ha depositato sia il contratto sottoscritto che la comunicazione e-mail del 19/01/2018 con la proposta contrattuale ricevuta dell'agenzia XXXXX, nella quale si legge che l'Importo bimestrale proposto ammonta effettivamente ad € 206,00 iva compresa; di seguito alla proposta dell'agenzia si legge effettivamente una comunicazione proveniente dal servizio clienti Prima Classe Vodafone dalla quale emerge la correttezza delle pretese dell'Istante per il passato e una volontà di risolvere la situazione per il futuro. In conseguenza degli importi concordati, il signor XXXXX che per n. 7 bimestri ha saldato all'Operatore l'importo complessivo di € 2.416,14, avrebbe invece dovuto corrispondere il minore importo di € 1.442,00 (€ 206,00 da moltiplicare per i bimestri intercorsi tra il marzo 2017 e il maggio 2018). Si ritiene quindi che l'Operatore debba restituire all'Istante la differenza tra i due importi (€ 2.416,14 meno 1.442,00) che ammonta a complessivi € 974,14.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'accoglimento totale dell'Istanza presentata dal signor XXXXX, nei confronti dell'Operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) per le motivazioni esposte. La società telefonica è tenuta pertanto alla restituzione dell'importo di € 974,14 (euro novecentosettantaquattro/14) con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza. L'operatore è tenuto, infine, a comunicare a questo Co.Re.Com l'avvenuto adempimento 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, 3 febbraio 2021

IL PRESIDENTE