

DELIBERA N. 8/2021

**XXXXX XXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/79845/2019)**

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 XXXXXX del 06/02/2019 acquisita con protocollo n. 0051570 del 06/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 06/02/2019 depositata nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) (di seguito, per brevità anche solo "Operatore"), la signora XXXXX XXXXX (di seguito, per brevità anche solo "Istante" o "Utente") premettendo di essere già cliente dell'Operatore a fronte di un abbonamento mobile con terminale vincolato, ha rappresentato quanto segue. In data 27/08/2016 la sig.ra XXXXX ha chiesto informazioni circa le promozioni relative alle linee fisse e le è stato proposto il piano tariffario "Casa Edition" che prevedeva al costo di € 29,90 al mese la linea fissa, internet e la linea mobile. Contestualmente le è stato garantito che avrebbe continuato a pagare le rate residue del suo telefono mensilmente. L'Utente ha quindi aderito all'offerta e ha scelto di acquistare un secondo apparecchio telefonico vincolato all'offerta. In data 16/11/2016 la sig.ra XXXX ha tuttavia ricevuto una fattura con addebito corrispettivo per recesso anticipato/disattivazioni anticipate per € 81,97 oltre ad un addebito per il servizio promozionale "Super Fibra Plus", tuttavia mai richiesto. Successivamente ha ricevuto ulteriori fatture con addebitato il servizio Super Fibra Plus. Alla luce di quanto sopra il 08/03/2018, la sig.ra XXXX ha deciso di disdire tutti i servizi forniti da Vodafone inviando specifica raccomandata A./R. ed ha contattato il call-center per sporgere reclamo ufficiale. In data 04/04/2018 l'Utente ha ricevuto una fattura con addebito per il recesso anticipato dall'offerta per € 245,90. Sulla base di quanto rappresentato parte Istante ha formulato le seguenti richieste: i) il rimborso di quanto addebitato per il servizio non richiesto, ii) il rimborso degli importi corrisposti per il recesso anticipato, iii) lo storno di quanto addebitato per il recesso anticipato relativo alla rateizzazione dei telefoni, iv) lo storno integrale dell'insoluto, v) un indennizzo per "affermazioni non veritiere", vi) indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 08/03/2018 e vii) il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata, Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) ha precisato quanto segue. Dalla verifica delle contestazioni dell'Utente è risultato che parte Istante ha inviato in data 12/03/2018 una richiesta di recesso per modifiche contrattuali, dopo aver letto la comunicazione in fattura XXXXXX del 07/02/2018. In data 17/03/2018 la sig.ra XXXXX è stata contattata e le sono stati proposti alcuni sconti per mantenere attivo l'abbonamento "Casa Edition"; a fronte del rifiuto, in data 30/03/2018 il numero XXXXXX intestato all'Utente è stato disattivato per passaggio ad altro gestore. La pratica è stata chiusa definitivamente in data 11/04/2018. Precedentemente, a fine agosto 2016 in fase di passaggio alla fibra ottica, le sono stati addebitati i costi di recesso dal contratto in essere prima del passaggio alla fibra ottica oltre che le residue rate del primo telefono acquistato con il predetto contratto. Successivamente, in data 07/11/2016 Vodafone ha emesso nota a credito n. XXXXXX dell'importo di € 475,00, saldata con bonifico. Con riferimento ai costi di recesso per l'importo di € 81,97 oltre iva relativo al passaggio alla fibra ottica, è stata

emessa in data 13/02/2017 una nota di credito dell'importo di € 100,00, anch'essa saldata con bonifico bancario. In relazione all'attivazione dell'opzione "Super fibra plus" per l'importo di € 215,00 a far tempo da novembre 2016, l'Operatore spiega che, in data 31/05/2018, è stata emessa a favore della sig.ra XXXX una nota a credito dell'importo di € 300,00 sulla fattura emessa in data 31/05/2018 concernente i corrispettivi di recesso per modifiche contrattuali. L'Operatore ha concluso quantificando l'insoluto in capo a parte Istante, pari ad € 412,90 e dichiarandosi disposto, a mero titolo conciliativo, a stornarlo.

3. Motivazione della decisione

L'istanza, in linea generale, soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Con riferimento alla richiesta di rimborso degli importi corrisposti per il servizio non richiesto "Super Fibra Plus" si rileva che l'Operatore ha emesso una nota di credito di € 300,00 sull'ultima fattura di chiusura del contratto contenente i costi di recesso anticipato per passaggio ad altro operatore e pertanto la corrispondente domanda dell'Istante non può essere accolta. In relazione alla richiesta di rimborso della penale per il recesso anticipato relativa al passaggio da un contratto a un altro ma sempre con il medesimo Operatore, si ritiene che lo stesso abbia spontaneamente corretto la sua condotta attraverso la nota di credito del 07/11/2016 dell'importo di € 475,00, saldata con bonifico. Medesimo discorso valga per i ratei del telefono relativi al passaggio da un contratto Vodafone a un altro, che sono stati spontaneamente restituiti mediante il bonifico di € 100,00 dettagliato con la nota di credito del 13/02/2017. Non si ritiene di poter recepire la domanda di storno dell'insoluto in quanto Vodafone l'ha compensato con quanto effettivamente dovuto dall'Utente per il recesso anticipato dal secondo contratto sottoscritto con l'Operatore. Circa la domanda di indennizzo per "affermazioni non veritiere", essa non può essere accolta in quanto relativa a fattispecie non prevista come indennizzabile dal c.d. Regolamento sugli indennizzi di cui alla Delibera 347/18/CONS (allegato A). In merito agli indennizzi per il mancato riscontro al reclamo si evidenzia come la raccomandata del 08/03/2018, unico documento scritto che l'Istante precisa aver trasmesso all'Operatore, non sia stata prodotta: detta comunicazione, in ogni caso, è stata qualificata dalla stessa sig.ra XXXX come "disdetta" e, in quanto tale, non necessita di alcun riscontro (soprattutto se non è possibile visionarne il contenuto). Nulla può quindi essere disposto sul punto ex art. 12 dell'Allegato A alla Delibera 347/18/CONS. In conseguenza di tutto quanto sopra viene rigettata anche la richiesta riguardante le spese relative alla presente procedura.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza presentata dalla signora XXXX XXXX nei confronti dell'Operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) per le motivazioni sopra esposte e la compensazione integrale delle spese di procedura tra le parti.

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