

DELIBERA N. 74/2021

**XXXXXX XXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/130936/2019)**

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 XXXXXX XXXXXX del 02/06/2019 acquisita con protocollo n. 0237958 del 02/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'esito negativo del tentativo di conciliazione per mancato accordo tra le parti del 29/05/2019, il Sig. XXXX XXXX ha presentato, in data 02/06/2019, istanza per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia S.p.A. (di seguito, per brevità "Operatore"). Parte istante chiedeva unicamente il rimborso di € 2.279,49 oltre allo storno delle ulteriori fatture a lui inviate fino al 31/12/2018 senza nulla allegare al riguardo. A seguito della richiesta di un nuovo termine per il deposito della documentazione già presentata in primo grado accordato a seguito dell'udienza di definizione, lo stesso specificava ulteriormente quanto segue. In conseguenza della ricezione di due fatture di importi elevati dovuti a roaming internazionale relativi alle due numerazioni mobili business a lui intestate, parte istante verificava con un operatore del Call Center l'applicazione automatica di una tariffa a suo dire mai richiesta e denominata "Smart pass XL e XXL" in aggiunta a quella dallo stesso regolarmente attivata "Top Mondo". A prescindere da quanto sopra, nelle fatture oggetto di contestazione sarebbero presenti alcune anomalie in quanto veniva attivata la nuova tariffa pur non avendo superato la soglia relativa all'opzione originaria "Top Mondo". L'istante deposita inoltre copia di una raccomandata completa di ricevuta di ritorno timbrata dall'Operatore nella quale segnala di non aver mai ricevuto i messaggi di avvertimento del superamento della soglia di traffico compresa nelle offerte e di non essere stato edotto delle reali caratteristiche delle opzioni applicate, nonché copia delle fatture oggetto di contestazione. Alla luce di quanto rappresentato, l'istante ribadisce la richiesta di cui al formulario il rimborso di € 2.279,49 oltre allo storno delle ulteriori fatture ricevute al 31/12/2018.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone Italia S.p.A. faceva pervenire sia entro il primo termine assegnato (quindi in data 18/07/2019) che nella secondo termine post prima udienza (quindi in data 21/11/2019) memorie difensive. In entrambe eccepiva l'inammissibilità e l'infondatezza di quanto ex adverso dedotto e richiesto, per i motivi che di seguito brevemente si riassumono. A detta dell'Operatore non esistono contestazioni relative al disservizio, risulta invece il messaggio di sblocco del roaming internazionale e che non è mai stata richiesta la disattivazione dell'opzione "Top Mondo"; lo stesso specificava che, se cessata prima dei 12 mesi pattuiti, detta tariffa prevede il pagamento di € 57,38. L'Operatore riportava infine il suo punto di vista in merito alla limitazione convenzionale della responsabilità e puntualizzava la situazione debitoria dell'istante per € 2.279,49 allegando l'elenco di tutte le fatture emesse. Vodafone Italia S.p.A. insisteva quindi per il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante perché improcedibili, inammissibili e del tutto infondate in fatto e in diritto.

3. Motivazione della decisione

L'istanza, in linea generale, soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Le memorie e le controdeduzioni sono state depositate nei termini assegnati e poi prorogati. Si precisa innanzi tutto che né parte istante né l'Operatore depositano il contratto relativo alle due numerazioni oggetto di istanza non rendendo possibile quindi valutare in concreto quali fossero i piani tariffari e le opzioni relative al roaming internazionale pattuiti dall'inizio del rapporto contrattuale. Sulle fatture depositate in copia n. XXXXXXXX dell'importo di € 1.270,79 del 28/08/2018 e n. XXXXXXXX dell'importo di € 1.008,7 del 27/06/2018 sono effettivamente presenti i profili tariffari oggetto di contestazione. Sulle fatture n. XXXXXXXX del 28/11/2018 dell'importo di € 399,54 e n. XXXXXXXX del 26/10/2018 dell'importo di € 961,39 e di cui parte istante chiede genericamente lo storno, risultano applicate le tariffe "E-box office light" e "Red M Special" non oggetto di contestazione. Parte istante allega poi la raccomandata del 19/09/2018 ritualmente ricevuta dall'operatore il 24/09/2018 come da ricevuta di ritorno regolarmente timbrata da Vodafone Italia S.p.A., nella quale i) contesta la a sua dire erronea applicazione delle opzioni "Top Mondo" e "Smart pass XL e XXL", ii) lamenta di non essere mai stato informato correttamente sul funzionamento delle stesse e iii) precisa infine di non aver mai ricevuto alcun messaggio di superamento della soglia compresa nelle offerte citate; in detta comunicazione tuttavia non ne contesta la "automatica" applicazione da parte dell'Operatore come invece riportato nel formulario relativo alla presente istanza. Si precisa inoltre che non è possibile prendere posizione sul contenuto delle pec trasmesse all'Operatore in quanto non viene fornita in visione dall'utente alcuna copia dei testi ma vengono allegati solo le ricevute di accettazione. Alla luce di tutto quanto sopra, si precisa che il mancato deposito dei contratti non rende possibile prendere una posizione oggettiva sui fatti che verranno quindi valutati secondo il criterio dell'equità e in base alla documentazione offerta in visione da parte istante. Si ritiene quindi di accogliere parzialmente la domanda di parte istante relativa alla restituzione degli importi di cui alle fatture n. XXXXXXXX di € 1.270,79 del 28/08/2018 e n. XXXXXXXX di € 1.008,7 del 27/06/2018 ma limitatamente alle somme relative al roaming internazionale in quanto l'anomalia viene segnalata per iscritto dall'utente e l'Operatore nulla prova in merito alle ragioni sottostanti alla applicazione proprio della tariffa contestata. Per contro, per coerenza, non si ritiene di poter accogliere la richiesta di storno della fatture n. XXXXXXXX del 28/11/2018 dell'importo di € 399,54 e n. XXXXXXXX del 26/10/2018 dell'importo di € 961,39 in quanto l'istante ne chiede genericamente lo storno e in quanto entrambe non contengono i profili tariffari oggetto di contestazione

DELIBERA

Articolo 1

1. Il parziale accoglimento dell'Istanza nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni sopra riportate. L'Operatore è quindi tenuto a restituire a

parte istante gli importi relativi al roaming internazionale presenti sulla fatture n. XXXXXX dell'importo complessivo di € 1.270,79 del 28/08/2018 e n. XXXXXX dell'importo complessivo di € 1.008,7 del 27/06/2018. 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