

DELIBERA N. 142/2021

**XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA
(HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/311031/2020)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 22/12/2021;

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 XXXXXXXX del 28/07/2020 acquisita con protocollo n. 0324838 del 28/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza presentata in data 28 luglio 2020, l'Istante lamentava: a) l'addebito della somma pari ad € 20,00, per il periodo 20 gennaio 2018 – 16 novembre 2018 per il servizio “Rete sicura” mai richiesto; b) l'applicazione di condizioni contrattuali difformi rispetto a quelle sottoscritte ed il conseguente indebito pagamento della somma pari ad € 2.809,77; c) l'applicazione di costi inerenti al traffico extra soglia, conseguenti alla mancata o ritardata attivazione delle condizioni economiche sottoscritte, che comportavano un addebito non dovuto della complessiva somma pari ad € 625,00; d) l'applicazione di costi inerenti al traffico roaming, conseguenti alla mancata o ritardata attivazione delle condizioni economiche sottoscritte, che comportavano un addebito non dovuto della complessiva somma pari ad € 910,00; e) l'addebito della somma pari ad € 2.102,26 per traffico non riconosciuto relativo ad una SIM M2M; f) la mancata risposta ai reclami. L'istante con memoria di replica, ritualmente e tempestivamente depositata, confermava le proprie richieste.

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 29 luglio 2020. In particolare, l'Operatore, ricostruita la vicenda contrattuale, ha precisato che nessuna anomalia può essere riscontrata nella gestione del rapporto contrattuale con l'Istante, con la conseguente corretta applicazione delle condizioni contrattuali e della fatturazione emessa. 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: 1. la domanda relativa all'attivazione di un servizio non richiesto – “Rete sicura” – non merita accoglimento in quanto la richiesta appare generica e priva di sufficienti riscontri probatori; 2. la domanda relativa all'applicazione di condizioni contrattuali difformi rispetto a quelle sottoscritte non merita accoglimento in quanto la richiesta appare generica e priva di sufficienti riscontri probatori; 3. la domanda relativa all'applicazione di costi inerenti al traffico extra soglia merita accoglimento in quanto l'Operatore non ha dimostrato di aver fornito idoneo preavviso all'utente circa l'imminente raggiungimento del limite prestabilito ed una adeguata informativa sulla conseguente fatturazione aggiuntiva in caso di superamento del predetto limite. In mancata di tali comunicazioni, gli importi addebitati all'Istante per servizi fruiti extra-soglia devono essere interamente stornati e/o rimborsati all'utente, nella misura pari ad € 625,00 (seicentoventicinque/00); 4. la domanda relativa all'applicazione di costi inerenti al traffico roaming merita

accoglimento in quanto l'Operatore non ha provato di aver adempiuto agli obblighi su di lui gravanti in forza del Regolamento CE n. 544/09 e della delibera A.G.Com n. 326/10/CONS e, pertanto, gli importi addebitati all'Istante per il traffico roaming devono essere interamente stornati e/o rimborsati all'utente, nella misura pari ad € 910,00 (novecentodieci/00); 5. la domanda relativa al rimborso del traffico non riconosciuto merita accoglimento nella misura in cui l'Operatore, a fronte della contestazione della voce di costi pari ad € 2.102,26, relativa ad una SIM M2M, avrebbe dovuto provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura. Tuttavia, non avendo l'Operatore adempiuto a tale onere probatorio, l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al rimborso degli importi eventualmente versati, nella misura pari ad € 2.102,26 (duemilacentodieci/26); 6. la richiesta relativa al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo deve essere accolta in quanto l'Istante ha provato la presentazione di reclami; mentre, l'Operatore non ha dimostrato né provato l'avvenuta risposta al reclamo, neppure per fatti concludenti. Con riferimento al quantum, l'indennizzo dovuto risulta, alla luce di quanto prevede l'art. 12 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int., pari alla misura massima di € 300,00 (trecento/00).

DELIBERA

Articolo 1

1. Vodafone S.p.A., in accoglimento dell'istanza presentata in data 9 maggio 2019, è tenuta a: 1. stornare e/o rimborsare all'Istante (in tal caso, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo) la complessiva somma pari ad € 625,00 (seicentoventicinque/00) per i costi addebitati a titolo di traffico extra-soglia; 2. stornare e/o rimborsare all'Istante (in tal caso, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo) la complessiva somma pari ad € 910,00 (novecentodieci/00) per i costi addebitati a titolo di traffico roaming; 3. stornare e/o rimborsare all'Istante (in tal caso, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo) la complessiva somma pari ad € 2.102,26 (duemilacentodieci/26) per i costi addebitati a titolo di traffico non riconosciuto; 4. corrispondere a favore dell'istante l'importo di € 300,00 (trecento/00) quale indennizzo per la mancata risposta ai reclami, oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza al saldo. 2. Vodafone S.p.a. è tenuta 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, 22 dicembre 2021

IL PRESIDENTE