

## **DELIBERA N. 10**

**\*\*\*\*\* / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/467853/2021)**

### **Il Corecom Sardegna**

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 03/05/2022;

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 Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di \*\*\*\*\* del 21/10/2021 acquisita con protocollo n. 0416655 del 21/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'utente \*\*\*\*\*, codice fiscale \*\*\*\*\*, ha presentato in data 21/10/2021 l'istanza n. GU14/467853/2021, ai sensi degli articoli 14 e seguenti del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS, per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu).

Il precedente procedimento di conciliazione esperito avanti al Corecom n.UG/443250/2021 si è concluso con mancato accordo.

La controversia concerne il Servizio di Fisso + mobile sul numero telefono fisso 079\*\*\*\*8.

L'utente riferisce che il servizio FWA è stato sospeso dal 29/04/2021 al 09/05/2021 nonostante fosse aperta una procedura di definizione nanti all'AGCOM e lamenta la mancata risposta al reclamo.

Sostiene che l'operatore avrebbe operato un aumento unilaterale del canone relativo alla sim 3923\*\*\*\*13 e che, in merito, non avrebbe risposto al reclamo con conseguente impedimento di esercitare il diritto di recesso.

Chiede pertanto:

- 1) il rimborso del canone pagato per il servizio non reso sul contratto FWA;
- 2) l'indennizzo per mancata risposta al reclamo presentato il 27/04/2021;
- 3) la restituzione del canone unilateralmente preteso e imposto senza fornire alcun servizio;
- 4) pagamento della mancata risposta al reclamo del 1 giugno 2021.

Quantifica i rimborsi e gli indennizzi richiesti in € 1.000,00.

L'istante ha inoltre presentato controdeduzioni alle memorie dell'operatore in data 14 gennaio 2022.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore evidenzia l'assoluta infondatezza delle richieste avanzate dall'istante in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'applicazione della proposta di abbonamento sottoscritta.

L'operatore, precisa, inoltre, che l'istante ha precedentemente presentato un'istanza di definizione GU14/414055/2021 per la medesima questione, conclusasi con verbale positivo in data 16/6/2021 ed evidenzia che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione.

In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente, cosa effettivamente avvenuta nel caso di specie.

Richiama, sul punto, l'art. 6.4 delle le condizioni generali di contratto Vodafone ed alcuni orientamenti espressi dall'Autorità e dalla giurisprudenza.

Richiama inoltre quanto stabilito dalla Delibera 173/07/CONS, articolo 19, comma 4, per cui *“L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché dai casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.”*

Da ciò deriverebbe, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso.

Secondo l'operatore, mancherebbe, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera 173/07/CONS Vodafone.

L'operatore rileva inoltre che l'istante non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore.

L'operatore, infine, afferma di aver altresì riscontrato il reclamo dell'istante con apposita missiva, in data 30/4/2021.

Precisa, sotto il profilo amministrativo e contabile, che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto.

In data 18 febbraio 2022 si è tenuta l'udienza durante la quale le parti non sono addivenute ad un accordo transattivo.

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

La controversia verte su diverse questioni.

In primo luogo, l'istante si duole della sospensione amministrativa del servizio FWA relativo alla linea 079\*\*\*\*\*8, sospensione avvenuta nel periodo compreso tra il 29/04/2021 ed il 09/05/2021 e dunque per 10 giorni.

In merito l'istante produce il preavviso di limitazione del servizio relativo al mancato pagamento della fattura AN00100386 emessa il 07/01/2021 dell'importo di € 46,41.

Riferisce di avere inviato un reclamo, allegato agli atti, con il quale contestava la debenza dell'importo richiesto, invitando l'operatore alla verifica delle pec inviate e prive di riscontro nonché al controllo della procedura pendente dinanzi al CORECOM GU14/414055/2021.

Tuttavia, in relazione a quest'ultimo procedimento, svoltosi dinanzi all'AGCOM, ai sensi dell'art. 22 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS, l'utente ha già ottenuto un indennizzo pari ad € 1.000,00, oltre allo storno della fattura sopra indicata.

Dal verbale di accordo relativo al predetto procedimento, datato 16 giugno 2021, risulta che l'odierno istante ha dichiarato di non avere più nulla a che pretendere per qualsiasi titolo o causa in relazione all'oggetto della controversia che, secondo quanto riferisce lo stesso istante, è strettamente connessa ai fatti contestati in questo procedimento.

Pertanto, si ritiene che l'indennizzo di € 1.000,00, accettato dall'utente nell'ambito del predetto procedimento sia sufficiente per ristorare anche il disservizio della sospensione dei 10 giorni contestato nell'istanza di cui trattasi.

Quanto alla richiesta di indennizzo relativa all'omessa risposta al reclamo del 27 aprile 2021, la stessa si ritiene infondata.

Secondo un consolidato orientamento dell'autorità, infatti, "l'articolo 8, comma 4, e l'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, unitamente alle disposizioni contenute nelle condizioni generali di contratto, stabiliscono che la risposta al reclamo deve essere motivata e resa, al massimo, entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta ed in caso di rigetto.

È dunque chiaro che l'obbligo per l'operatore di fornire delle motivazioni scritte sorge solo quando l'istanza, avanzata dal cliente in sede di reclamo, sia ritenuta infondata e venga rigettata."

Nel caso di specie, invece, il reclamo dell'utente relativo al preavviso di sospensione amministrativa inviato il 27 aprile 2021 è stato gestito entro i successivi 45 giorni perché la stessa sospensione amministrativa è cessata il 9 maggio 2021.

La risposta al reclamo è stata dunque fornita per *facta concludentia* e non vi è ragione di riconoscere all'istante un indennizzo per mancata risposta al reclamo, stante anche l'infondatezza delle ragioni sottese al reclamo medesimo.

In ordine alla seconda contestazione relativa alla modifica delle condizioni generali del contratto si richiama, in primo luogo il comma 4 dell'articolo 70 del Codice delle comunicazioni elettroniche per cui "*gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni*".

Quindi, contrariamente a quanto affermato dall'istante, l'operatore può procedere alla modifica unilaterale delle condizioni generali di contratto, previo invio dell'informativa all'utente in maniera tale da consentirgli l'esercizio del diritto di recesso. Nella fattispecie, attraverso l'invio, il primo giugno 2021, di una disdetta all'indirizzo dell'operatore che gestisce appunto le disdette, l'utente ha manifestato la volontà di risolvere il rapporto contrattuale. Dunque, la richiesta di rimborso del canone è infondata.

Parimenti infondata è la richiesta di indennizzo per omessa risposta al reclamo del primo giugno 2021.

L'istante, infatti, piuttosto che presentare un reclamo in merito ad un disservizio, ha esercitato il diritto di recesso a seguito della modifica unilaterale delle condizioni generali di contratto.

Sul punto si richiama l'articolo 1, comma 1, lettera d) dell'allegato A alla delibera 179/03/CSP, il quale definisce il "reclamo" come "*l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata*".

Tale non la disdetta presentata dall'istante.

È evidente dunque che non sussistendo un reclamo, non sussistono neppure i presupposti per la corresponsione dell'indennizzo per omessa risposta al reclamo.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. il rigetto integrale dell'istanza.
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.

Cagliari, 3 maggio 2022

Il componente con funzioni  
vicarie del Presidente  
dr. Graziano Cesaraccio