

**DETERMINA 4 Fascicolo n. GU14/344136/2020****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX  
- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

VISTA la "Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, "Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte";

VISTO 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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 1 del 12 gennaio 2022, con la quale, ai sensi dell’art. 20, comma 7, del Regolamento e dell’Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell’Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 26/10/2020 acquisita con protocollo n. 0440978 del 26/10/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica di rete mobile n. XXX, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: "A fronte della contestazione della fattura XXX del 27/03/2019 di 849,11 euro, pagata nel maggio 2019, per applicazione penali per cambio gestore e del mancato pagamento delle fatture XXX del 21/08/2019 di 197,37 euro e XXX del 27/07/2019 di 193,72 euro, per contestazione delle penali anche qui applicate per cambio gestore e rivalsa sulle penali applicate precedentemente oltre che alla richiesta di rimborso per la fatturazione a 28 giorni a tutt'oggi l'istante non riceveva risposta alcuna. L'istante provvedeva al pagamento a saldo e stralcio delle ultime due fatture in data 20/03/2020. Provvedeva sia a inoltrare reclami telefonici, sia via PEC e per ultimo inviava un esposto per la riattivazione dei codici IMEI per il quale riceveva il 20/05/2020 un SMS che riportava il numero della segnalazione XXX e comunicava che era in lavorazione. A tutt'oggi né il telefono né l'IPad risultano funzionanti in quanto ambedue hanno il codice IMEI bloccato, peraltro del blocco non è mai stata data notizia, venendone l'istante a conoscenza tramite un negozio di assistenza per risolvere il guasto. Per il telefono l'istante ha utilizzato un muletto presente in casa; mentre per l'IPad, utilizzato per lavoro nei cantieri, provvedeva all'acquisto di uno nuovo". In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: 1. riattivazione degli apparati con rimborso di quanto speso per l'acquisto del nuovo IPad. 2. restituzione dell'importo erroneamente fatturato a 28 giorni. 3. il rimborso per l'acquisto di un telefono dello stesso tipo di quello bloccato ovvero un iPhone SE del costo 499,00 euro.

L'operatore Vodafone Italia, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: «Vodafone pone in rilievo, in primis, l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nella gestione delle problematiche lamentate dall'utente. Nello specifico, invero, si rappresenta che il dispositivo de quo è stato bloccato a seguito degli insoluti maturati dal Sig. XXX, in ossequio a quanto previsto dalla normativa di settore. Si precisa, difatti, che i corrispettivi addebitati nella fattura XXX sono corretti avendo parte ricorrente disattivato i servizi prima del termine di 24 mesi, periodo minimo previsto dal vincolo contrattuale, come indicato nelle condizioni generali di contratto. A ciò si aggiunga, inoltre, che all'istante è stata altresì inviata apposita nota informativa attraverso la quale sono state comunicate le modalità con cui richiedere lo sblocco dei codici imei (cfr. all. 1). In forza di quanto sopra espresso e documentato, pertanto, Vodafone conferma la correttezza del proprio operato. Nel merito si eccepisce l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla delibera n. 353/2019/CONS. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto. Per mero tuziorismo difensivo, infine, Vodafone rileva che in sede di conciliazione è stato già proposto, a mero titolo conciliativo, l'accredito della somma di euro 54,36 per la fatturazione a 28 giorni, la somma di euro 150,00 nonché lo sblocco dei due codici imei oggetto di contestazione». Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

Sul rito. Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Nel merito. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. La richiesta dell'istante di cui al punto 1., concernente la riattivazione degli apparati non può essere presa in considerazione in tale sede, atteso che l'istante dovrà formalizzare nuovamente la relativa richiesta, laddove sussista ancora un interesse attuale, mediante compilazione dell'apposita modulistica inviata dall'operatore. Dalla documentazione acquisita agli atti emerge che il blocco dei codici IMEI è stato generato dall'operatore in via preventiva a seguito del mancato pagamento delle fatture oggetto di contestazione; fatture che l'istante avrebbe dovuto pagare sia pure parzialmente per gli importi non contestati, allegando al reclamo copia dell'avvenuto versamento. Invero risulta che solo in data 20/03/2020 l'istante ha provveduto al pagamento degli insoluti a saldo e stralcio, sanando la posizione debitoria; circostanza quest'ultima ammessa dall'istante stesso. Diversamente deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto 2., di rimborso dell'importo di euro 54,36 quale somma degli addebiti in eccedenza per la fatturazione a 28 giorni; rimborso peraltro riconosciuto già dall'operatore in sede di conciliazione, attesa la non debenza del relativo superplus. Da ultimo, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui ai punti 1. e 3., di rimborso del nuovo iPhone SE

del costo 499,00 euro e di quanto speso per l'acquisto del nuovo iPad, atteso che tale domanda, oltre a non essere documentata, avendo valenza risarcitoria, non rientra nell'ambito di competenza di questa Autorità.

#### DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 26/10/2020, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 54,36 (cinquantaquattro/36) quale somma degli importi in eccedenza per fatturazione a 28. Respinge le domande sub 1 e 3.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Cosimo Poppa