



## DELIBERA N. 6

### XXX PICCOLO / VODAFONE ITALIA XXX (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/154349/2019)

#### Corecom Calabria

#### IL DIRETTORE

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 legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;



DATO ATTO del temporaneo impedimento dell'Organo collegiale a deliberare, in conseguenza delle dimissioni di uno dei suoi componenti;

RAVVISATA la necessità, allo stato, di assicurare il prosieguo dello svolgimento dell'attività amministrativa di questo organismo;

DATO ATTO della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016 con cui è stata conferita al Direttore la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

VISTA l'istanza di XXX Piccolo del 24/07/2019 acquisita con protocollo n. 0327177 del 24/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato che durante l'intero arco temporale del rapporto contrattuale la società convenuta ha posto in essere plurimi e reiterati inadempimenti contrattuali consistiti in disservizi, fatturazione illegittima, ovvero fatturazione a 28 giorni, con conseguenti addebiti di importi non pattuiti, inadempimento dell'obbligo di informazione (mancato invio dell'avviso di scadenza dell'offerta, mancato avviso inerente alla modifica delle condizioni generali di contratto praticate). L'utente ha inoltre evidenziato che quanto occorso risulta in contraddizione con gli standard previsti dalla normativa nazionale ed europea in materia di servizio pubblico. Ciò in quanto la fatturazione a giorni, è stata introdotta in violazione del contratto inizialmente adottato con il consumatore, e in particolare in violazione della Delibera AGCOM 121/17/CONS.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti, quest'ultimo ha presentato le seguenti richieste: 1) restituzione di quanto illegittimamente pagato quale conseguenza della modalità di fatturazione a 28 giorni e non a multipli di mese, per il periodo a far data dalla prima fattura con cadenza a 28 giorni, oltre interessi legali dal dovuto sino al soddisfo, salvo in ogni caso il diritto al risarcimento del danno derivante dall'illecita modalità di fatturazione; 2) indennizzo per i disservizi occorsi; 3) Indennizzo per mancata risposta ai reclami; 4) pagamento delle spese legali.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore evidenzia preliminarmente l'inammissibilità dell'istanza per la genericità e indeterminatezza delle contestazioni formulate dall'istante, il quale non ha specificato i costi ritenuti illegittimi, né la loro tipologia o il periodo specifico in cui sono stati addebitati, non allegando alcuna documentazione probatoria a sostegno delle proprie ragioni. La società resistente evidenzia inoltre la tardività delle doglianze dell'istante, il



quale ha reclamato solo il 9 aprile 2019 addebiti illegittimi e disservizi non meglio specificati sin dall'attivazione dell'utenza, ovvero dal 2012. Tale circostanza peraltro esclude il riconoscimento di un indennizzo ai sensi dell'art. 14, comma 4, dell'All. A della Delibera 73/11/CONS e succ. modifiche ed integrazioni. In ogni caso il reclamo è stato prontamente riscontrato dall'operatore con missiva del 30 aprile 2019.

Da ultimo rappresenta ancora che l'utente è stato preavvisato tramite sms delle modifiche contrattuali intervenute, ovvero in merito alla scadenza delle offerte applicate, secondo quanto si rileva dalle schermate allegate.

Per tali motivi la resistente, non riscontrando alcuna responsabilità contrattuale ad essa imputabile, ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

Successivamente l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS e succ. modifiche ed integrazioni, una memoria con cui, oltre ad insistere nelle richieste già formulate, ha contestato le deduzioni avversarie, rappresentando che è onere dell'operatore provare l'esatto adempimento delle obbligazioni che derivano dal contratto, ma questo non produce alcun documento che attesti la regolare presenza di traffico telefonico, quale ad es. retrocartellino guasti, ovvero gli standard qualitativi del servizio offerto. L'istante inoltre evidenzia che il riscontro al reclamo, allegato agli atti, non è esaustivo, in quanto non fornisce una soluzione concreta al disservizio lamentato e che dalla documentazione prodotta dall'operatore risultano evidenti plurimi addebiti ingiustificati quale conseguenza della fatturazione a 28 giorni.

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

In via preliminare, si rileva l'inammissibilità della richiesta di parte istante di risarcimento, giacché l'art 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 203/18/CONS, rubricato "Decisione della controversia" al punto 4 stabilisce che: "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"; mentre al punto 5 stabilisce che: "Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno". Perciò, la domanda dell'istante di risarcimento per l'illeceità modalità di fatturazione non può trovare accoglimento in questa sede.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante non possono essere accolte.

In primo luogo, la richiesta di indennizzo per i disservizi occorsi è inammissibile in quanto generica ed indeterminata. Invero, l'istante lamenta genericamente dei disservizi verificatisi durante l'intero arco temporale del rapporto contrattuale, senza specificarne la tipologia ovvero il periodo preciso in cui avrebbero avuto luogo. Né l'utente allega documentazione a sostegno delle proprie ragioni. Appare evidente dunque



che la domanda è priva di elementi precisi e dettagliati e dalla stessa non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante. A tale proposito, va rilevato che se è pur vero che l'operatore per andare esente da responsabilità deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è altrettanto vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso de quo, e pertanto la domanda non può essere accolta ( cfr. Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/18). In ogni caso occorre rilevare la tardività delle doglianze formulate dall'istante il quale ha reclamato solo nel 2019 disservizi che si sarebbero realizzati sin dal momento dell'attivazione del contratto nel 2012. Tale circostanza esclude il riconoscimento di un indennizzo ai sensi dell'art. 14, comma 4, dell'All. A della Delibera 73/11/CONS e succ. modifiche ed integrazioni il quale dispone che "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte".

In relazione alle contestate modifiche contrattuali non comunicate all'istante occorre rappresentare che l'articolo 70 del Codice delle Comunicazioni elettroniche, nel disciplinare la materia dei contratti tra operatori di telecomunicazioni e utenti finali, espressamente sancisce la possibilità per gli operatori di telecomunicazioni di procedere nel corso del contratto alla modifica delle Condizioni contrattuali, sottoscritte e vigenti all'atto della stipula del contratto stesso. La facoltà del gestore telefonico di poter rimodulare unilateralmente le condizioni contrattuali ed economiche, inizialmente sottoscritte dal cliente, è soggetta a precisi obblighi informativi. Il medesimo articolo, al fine di tenere indenni gli utenti finali da modifiche pregiudizievoli ed economicamente meno vantaggiose, stabilisce le modalità con le quali procedere a tale modifica, imponendo agli operatori adempimenti specifici, vale a dire la notifica all'utente finale della proposta di modifica unilaterale, il preavviso non inferiore a un mese di tale modifica e l'informativa al cliente della possibilità di recedere senza alcuna penale qualora non accetti le nuove condizioni. L'istante in particolare ha contestato la modifica, senza alcuna comunicazione preventiva da parte del gestore, della cadenza della fatturazione ma nel caso di specie, secondo le risultanze documentali, l'operatore ha osservato gli adempimenti normativi previsti per le modifiche contrattuali, avvisando l'utente della futura variazione con sms. L'istante è stato informato che dal 25 marzo 2018, i servizi e le promozioni attive sul suo numero si sarebbero rinnovate con cadenza mensile, anziché ogni 4 settimane e che avrebbe potuto recedere entro 30 giorni nell'ipotesi in cui non avesse accettato la modifica; ma non ha receduto nel termine concesso, e perciò non ha diritto ad alcun rimborso. Occorre evidenziare inoltre che la delibera n. 121/17/CONS che ha modificato l'art. 3, comma 10, della delibera n. 252/16/CONS, ha previsto che "per la telefonia fissa la cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione deve essere su base mensile o suoi multipli", mentre ha ritenuto legittima la fatturazione a 28 giorni per i contratti relativi alla telefonia mobile. Invero l'obbligo di cadenza della fatturazione su base mensile per la telefonia mobile è stato introdotto dalla legge n 172 del 4 dicembre 2017 con decorrenza dal 5 aprile 2018 e la società resistente si è adeguata tempestivamente, secondo quanto si evince dalla



schermata relativa all'sms inviato all'istante, allegata, per cui le richieste di storno o rimborso degli addebiti precedenti a tale data non possono essere accolte (Cfr Determina 20/19/DTC).

Si rigetta inoltre la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto, dalla documentazione allegata, emerge che al reclamo del 9 aprile 2019 l'operatore ha dato riscontro, esaustivo ed adeguato, con la missiva del 30 aprile 2019, nel termine previsto dalla normativa di settore.

Nel caso di specie, non sono rinvenibili le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, attesa l'infondatezza della domanda.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione, ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni ;

## DELIBERA

### Articolo 1

1. rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. Piccolo XXX, nei confronti della società Vodafone (H.O. Mobile- Teletu) XXX
2. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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.

Reggio Calabria, 2 marzo 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato



ROSARIO CARNEVALE  
CONSIGLIO REGIONALE DELLA CALABRIA  
Dirigente  
03.03.2020 14:32:33 UTC



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI



*Consiglio regionale  
della Calabria*

