

DELIBERA N. 6

**XXX PARISE / VODAFONE ITALIA XXX (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/39080/2018)**

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 23/09/2019;

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 succ. modif. e int.;

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;

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 Assemblies

legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA l'istanza di XXX PARISE del 31/10/2018 acquisita con protocollo n. 0177326 del 31/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare della tariffa "Special 1000 2GB" al costo fisso di euro 10,00 mensili, il 25 settembre 2016 aderiva ad un'offerta che prevedeva 2GB aggiuntivi con un canone aggiuntivo di euro 5,00 al mese che, secondo quanto, a suo dire, riferitogli dall'operatore telefonico, era temporanea in quanto gli consentiva di ritornare alla precedente tariffa in qualsiasi momento, senza costi. Successivamente si rivolgeva al servizio clienti per ritornare alla tariffa originaria "Special 1000 2gb", ma gli veniva riferito che l'operazione non poteva essere eseguita, non essendo prevista. Da allora gli venivano prelevati dal credito residuo 15 euro mensili invece dei dieci previsti dall'offerta originariamente sottoscritta e successivamente, a giugno 2018, attesi i costi maggiori, passava alla tariffa "Unlimited 4x". L'istante afferma di aver effettuato numerosi reclami telefonici e scritti, a mezzo PEC, non riscontrati. Inoltre, essendo intenzionato a migrare ad altro gestore a causa dei disservizi subiti, chiedeva all'operatore di conoscere l'importo esatto del credito residuo, al netto delle ricariche omaggio, ma gli veniva comunicato più volte che tale importo poteva essere calcolato dal sistema solo dopo l'avvio della procedura di migrazione. Sulla base di queste premesse ha formulato le seguenti richieste: Riconoscimento del credito residuo nella sua totalità ad oggi pari ad Euro 476,74 per passare ad altro operatore. In alternativa ancora riconoscimento delle somme indebitamente scalate dal credito residuo in circa due anni quantificabili in euro ad oggi 200,00 e attribuzione di tariffa in linea con il mercato con almeno 30/50 gb in rete 4,5 g, minuti ed sms illimitati, hot spot incluso e giga chat e mappe senza limiti al canone massimo di 10/12 euro mese.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore evidenzia che il 25 settembre 2016 l'istante ha chiesto di passare dalla promozione "Special 1000 2G" a quella Special 1000 4G", ma non risulta che abbia chiesto solo una modifica temporanea della propria tariffa, né ha dato prova di tale circostanza. L'operatore sottolinea inoltre che l'utente ha reclamato in merito alla

presunta modifica contrattuale diversa da quella richiesta solo a maggio 2018 e ha mantenuto la nuova promozione, attivata sulla sua utenza, sino a giugno 2018. In merito alla richiesta relativa alla quantificazione del credito residuo, l'operatore rappresenta che il calcolo dell'ammontare di tale somma può essere effettuato solo dopo la disattivazione dell'utenza, al netto di ricariche omaggio/bonus eventualmente ricevuti e del costo per il servizio laddove l'importo del credito residuo risulti uguale o inferiore ai 120,00 €. Tali chiarimenti erano stati forniti all'utente in sede di riscontro al reclamo del 10 maggio 2018, con le missive del 24 maggio e del 20 giugno 2018. Per tali motivi la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste dell'istante non possono essere accolte. In primo luogo occorre rilevare che l'istante il 25 settembre 2016 ha aderito, come da lui stesso affermato, volontariamente e consapevolmente, a seguito di contatto telefonico, alla promozione "Special 1000 4GB" ad un costo di € 15,00 ogni 4 settimane, ma non risulta provato che abbia richiesto solo una modifica temporanea della propria tariffa originaria. Invero, dall'assenza di alcun reclamo dall'attivazione dell'offerta sino a maggio 2018, si evince, a contrario, la volontà dell'istante di mantenere nel tempo la nuova tariffa. Inoltre l'utente ha continuato ad usufruire della promozione, a suo dire, attivata solo temporaneamente, nonostante i costi maggiori addebitatigli, sino a giugno 2018, quando ne ha chiesto la modifica per passare ad altra offerta più vantaggiosa economicamente, con ciò mostrando disinteresse per il disservizio lamentato. Pertanto deve essere rigettata la richiesta di restituzione delle somme indebitamente prelevate dal credito residuo per l'attivazione della tariffa "Special 1000 4GB", non essendo configurabile alcuna responsabilità dell'operatore, attese l'assenza di prove circa la durata temporanea di tale promozione, attivata con il consenso dell'istante, e l'inerzia di quest'ultimo, che non ha tempestivamente reclamato il disservizio o richiesto la modifica del profilo tariffario. Le circostanze evidenziate escludono altresì il riconoscimento di un indennizzo in relazione all'attivazione di un profilo tariffario non richiesto, il quale in ogni caso non è dovuto secondo quanto previsto dall'art. 14, comma 4, dell'All. A alla Delibera n. 347/18/CONS secondo cui "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente Regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio 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". Invero come già evidenziato, dalla documentazione agli atti emerge che l'istante ha reclamato il disservizio solo il 10 maggio 2018, ovvero dopo quasi due anni dall'attivazione della nuova promozione. In merito alla richiesta relativa al riconoscimento del credito residuo, occorre evidenziare che ai sensi dell'art. 6 delle

C.G.A. per il servizio mobile prepagato “fatti salvi i termini di prescrizione ed i casi di uso improprio e/o abuso, l’eventuale credito telefonico non goduto potrà essere restituito al Cliente in equivalente monetario, trasferito su altra carta SIM Vodafone intestata allo stesso Cliente, ovvero, in caso di portabilità del numero, trasferito sull’utenza attivata presso il nuovo operatore. Il credito verrà restituito ovvero trasferito al netto di ricariche omaggio eventualmente previste dal piano tariffario attivo sulla carta SIM o comunque associate a promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica e, ove previsto, al netto del corrispettivo richiesto da Vodafone per la prestazione di restituzione o trasferimento”. Inoltre nell’Informativa sul servizio di trasferimento del credito residuo in caso di portabilità del numero mobile, presente sul sito dell’operatore, è espressamente specificato che “Il credito residuo oggetto di portabilità sarà determinato a partire dall’importo presente sui sistemi dell’Operatore di Provenienza al momento della disattivazione della SIM”. Invero non può essere effettuato un calcolo preventivo del credito residuo prima che venga avviata la portabilità con la conseguente disattivazione dell’utenza, atteso che questo non sarebbe comunque effettivo e definitivo, in quanto nelle more dell’espletamento della migrazione potrebbe mutare in seguito ad eventuali successivi addebiti e/o accrediti sulla Sim. Sicché deve essere rigettata la domanda di riconoscimento del credito residuo maturato, atteso che allo stato attuale non può essere calcolato in maniera definitiva. Fermo restando che, laddove l’istante dopo aver effettuato la migrazione verso altro gestore dovesse ritenere che il credito residuo trasferito non corrisponda a quello effettivamente maturato al momento dell’esecuzione della portabilità, al netto di bonus/ricariche omaggio, potrà rivolgersi a questo Organo per tutelare le proprie ragioni. Parimenti deve altresì essere rigettata la richiesta di rimodulazione del profilo tariffario alle condizioni richieste dall’istante, in quanto attiene ad un profilo strettamente commerciale che non rientra nelle competenze dell’Organo adito.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa 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;

UDITO il Presidente, nell’odierna seduta, il Comitato all’unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. Parise XXX., nei confronti della società Vodafone Italia
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, 23 settembre 2019 Firmato da:ROTTA GIUSIELPPPERESIDENTE

Motivo:Giuseppe Rotta Presidente Corecom

Luogo:Reggio Calabria

Data: 23/09/2019 19:19:21