



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 28/2024

[REDACTED] / VODAFONE ITALIA SPA
(HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/590525/2023)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 12/09/2024;

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 l’istanza di [REDACTED] del 28/02/2023 acquisita con protocollo n. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1: La posizione dell’istante

L’istante, sottoscriveva in data 29.08.22 un contratto in promozione “Special Onenet P.Iva con Voucher C. L’offerta prevedeva al costo mensile di E. 60 oltre Iva scontato a 0 per 36 mesi, la fornitura dei servizi voce su due linee telefoniche, la connettività fino a 2,5 gbps, l’opzione “sempre serviti”. A fronte di tale offerta, riceveva



le prime fatture bimestrali, scadenza 16.11.22 e 18.01.23 di importi ben diversi rispetto a quelli pattuiti, la prima di E. 80,94 e la seconda di E. 79,45. Maggiorazione dovuta a due servizi aggiuntivi “assistenza dedicata” e “Rete fissa international”, di cui il primo flaggato per errore dal promoter e il secondo aggiunto del tutto arbitrariamente. Con reclamo pec del 23.11.2, cui non è stato fornito alcun riscontro, venivano contestate entrambe le voci. Si chiede pertanto il ricalcolo della fatturazione emessa, la rimozione dei servizi non richiesti e l’indennizzo per il servizio “rete fissa international” mai richiesto, né attribuito per errore del promoter, chiede inoltre l’indennizzo per mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell’operatore

La società Vodafone S.p.A. ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha chiesto il rigetto della domanda avversarie in quanto infondata in fatto e in diritto esponendo che non si ravvisa alcuna responsabilità contrattuale poiché le fatture emesse appaiono conformi alle condizioni generali di contratto sottoscritte. Inoltre le fatture sono state contestate oltre i termini previsti dalle condizioni generali di contratto., secondo cui le fatture vanno contestate entro i 45 giorni dalla loro emissione. REPLICHE ISTANTE I servizi che l’operatore pretende di addebitare al cliente sono opzionali, vanno flaggati a parte e singolarmente. Come si evince dalla documentazione allegata, in corrispondenza del servizio “rete fissa international” non vi è flag. Quindi il gestore ha attivato illegittimamente un servizio accessorio al costo di E. 10,00 piu Iva aggiungendo un opzione non richiesta dal cliente. In conseguenza dell’attivazione di tali servizi non richiesti il cliente ha pagato 3 fatture bimestrali di importo maggiore, caricando le stesse di addebiti ingiustificati.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile Sulla base di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulata dalla parte merita accoglimento, per il motivo di seguito precisato. Va premesso che nelle procedure di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell’onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue, che trattandosi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento è quella dell’art. 1218 cc, in base alla quale il creditore della prestazione - l’utente- dovrà limitarsi a dedurre l’esistenza del rapporto contrattuale tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, l’operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché in mancanza, l’inadempimento o l’inesatto adempimento denunciati verranno confermati. Nel caso di specie, l’operatore ha posto in essere una modifica unilaterale, aggiungendo al contratto dei servizi non richiesti dall’utente, della qual cosa è stata fornita prova documentale. Prova non superata dalla documentazione esibita dall’operatore. Pertanto, all’istante vanno riconosciuti gli indennizzi per l’attivazione dei servizi accessori non richiesto “rete fissa international” e “assistenza



dedicata” a far data dal reclamo del 23.11.22 che risulta essere il primo reclamo scritto inviato al gestore relativamente alla contestazione dei servizi opzionali non richiesti al 28.02.23 per un totale di giorni 97, per cui andranno corrisposti E. 242,50 per ciascuno dei servizi, per un totale di E. 485,00 Parimenti andrà corrisposto l’indennizzo per mancata risposta al reclamo pari ad E. 300,00 Quanto alla domanda di ricalco delle fatture, ha depositato in atti n. 3 fatture dalle quali si desume che vi è stato un sovrapprezzo complessivo di E. 132,25, pertanto all’istante andrà rimborsato tale importo. Attesa infine l’espressa volontà dell’utente di non voler utilizzare le opzioni "assistenza dedicata” e “Rete fissa international” tali servizi opzionali dovranno essere rimossi.

DELIBERA

Articolo 1

1. Vodafone s.p.a. in accoglimento dell’istanza, è tenuta a corrispondere all’istante entro 60 giorni, a mezzo bonifico , la somma di E. 917,25 (novecentodiciasette/25), a titolo di indennizzo/rimborso per i disservizi subiti maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza, nonché a rimuovere le opzioni assistenza dedicata” e “Rete fissa international”

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.

La Relatrice del Comitato

Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE

Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo

