

DETERMINA Fascicolo n. GU14/715780/2024**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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella 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;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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 l'istanza dell'utente XXX, del 14/11/2024 acquisita con protocollo n. 0300841 del 14/11/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: L'istante in data 14/12/2023 chiedeva di disdire il contratto avendo migrato l'utenza verso altro gestore. Vodafone nonostante la disdetta ha continuato ad emettere fatture per servizi non più erogati. L'utente ha più volte reclamato ed in data 14/03/2024 anche a mezzo pec, ma non solo non ha ricevuto nessun riscontro nemmeno *facta concludentia*, ma continua a ricevere le fatture. Richieste: Si chiede di: 1) rimborsare la somma di € 59,33 per la fattura emessa a gennaio 2024; 2) stornare gli insoluti esistenti per le fatture emesse dopo la richiesta di disdetta del contratto; 3) ritirare a cura e spese di Vodafone Italia eventuali pratiche di recupero crediti; 4) corrispondere ex art. 9 all. A della delibera 347/18/Cons l'indennizzo di €1050,00 (€5.00x210gg); 5) corrispondere l'indennizzo ex art. 12 all. A della Delib. 347/18/CONS pari ad € 300,00; corrispondere tutti gli indennizzi previsti dalla legge ed applicabili alla fattispecie de qua

Posizione operatore: Vodafone Italia S.p.a. contesta le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto. Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 321,53

Motivazione del provvedimento: L'istante con propria formale missiva ha espressamente comunicato all'operatore l'esercizio del proprio diritto di recesso a far data dal 24/01/2024. Per l'effetto, qualsivoglia pretesa economica dell'operatore deve fare riferimento a periodi e prestazioni fino alla predetta data. Al contrario qualsivoglia pretesa economica successiva alla citata data non è da ritenersi fondata ed esigibile. Occorre altresì precisare che eventuali fatturazioni successive alla conclusione del rapporto, relative a prestazioni oggetto del contratto risolto, non integrano la fattispecie di attivazione di servizi non richiesti quanto invece ritardo nella disattivazione di servizi regolarmente attivi. Il gestore non ha provato la legittimità della bolletta depositata dall'istante e pertanto deve rimborsarne l'importo contestato. Appare altresì fondata la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo proposto in data 15/03/2024, relativa alla cessazione di qualsivoglia pretesa creditoria dell'operatore successivamente alla data di cessazione del rapporto, per la mancata risposta al reclamo del 15/03/2024 ricorrono le condizioni per il riconoscimento del massimo indennizzo previsto, pari a € 300,00. Inoltre viene riconosciuto il rimborso richiesto e lo storno della posizione debitoria pendente per quanto dovuto in oggetto.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 14/11/2024, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante la somma di euro 359,33 (trecentocinquantanove/33) entro sessanta giorni e maggiorato degli interessi legali dalla data di presentazione della domanda. mediante bonifico/assegno circolare all'istante. Vodafone Italia S.p.a. è tenuta altresì a stornare la posizione debitoria dell'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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
Vincenza Vassallo