

DETERMINA 0 Fascicolo n. GU14/683475/2024**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX 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 Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza dell’utente XXX XXX, del 31/05/2024 acquisita con protocollo n. 0151717 del 31/05/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell’istanza presentata in data 2024 nei confronti di Vodafone S.p.a. (da qui in avanti anche solo l’Operatore), il sig. XXX XXX (da qui in avanti per brevità anche solo l’Istante o l’Utente), contesta quanto segue: - già titolare di un’utenza mobile Tim Business, l’Istante ne aveva richiesto il passaggio verso Vodafone in data 22.2.2023. L’Operatore, verificata la preventiva necessità di convertire l’utenza da Business a Consumer, comunicava l’impossibilità di perfezionare la migrazione; - pertanto, l’Utente il 6.3.2023 inviava PEC di recesso; - nonostante tale comunicazione, l’Operatore emetteva due fatture (di cui una relativa ai costi di recesso anticipato), che venivano prontamente contestate; - Vodafone, oltre a non fornire alcun riscontro, cedeva il credito ad una Società terza che ne rivendica il pagamento. A fronte di tali contestazioni, l’Istante formula le seguenti richieste: “1) storno dell’intero ciclo di fatturazione, con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito in totale esenzione costi per inadempimento di Vodafone (omessa portabilità); 2) indennizzo per

il mancato riscontro a reclamo". Con replica alla memoria avversaria, l'Istante precisa che: - Vodafone, a sostegno della correttezza del proprio operato, non ha provveduto ad allegare alcun elemento probatorio atto ad esonerare la stessa dalle proprie responsabilità in merito alla mancata portabilità; - l'utente non ha mai richiesto l'attivazione di una nuova numerazione ma solo la migrazione della linea storica, mai perfezionatasi; - l'Operatore non ha mai fornito riscontro ai reclami del 30/03/2023, 10/07/2023, 28/09/2023 e del 06/11/2023; - gli importi insoluti cui fa riferimento l'Operatore si riferiscono a servizi né erogati né fruitti; pertanto, non sono dovuti ed andranno stornati integralmente.

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore affermava quanto segue: - "Vodafone ha regolarmente attivato la sim con numero provvisorio, come da contratto, e la migrazione risulta rifiutata unicamente per incongruenza dei dati, per cui nessuna responsabilità può essere imputata alla scrivente società"; - l'utente ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto; - l'importo contestato, previsto contrattualmente, è richiesto per compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso mantenga il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi, garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione; - i costi di attivazione sono parimenti dovuti, pertanto, la fatturazione emessa appare corretta e dovuta a favore di Vodafone; - la parte ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità dell'Operatore; - Vodafone, infine, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente in pendenza del rapporto contrattuale: l'unica contestazione presente sui sistemi è stata effettuata successivamente alla disattivazione; - l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 279,29.

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS). Nel merito, le richieste dell'istante possono essere accolte solo parzialmente, per le motivazioni che saranno qui di seguito esposte. Merita accoglimento la richiesta di storno delle fatture emesse in relazione all'utenza n. XXXXXX, di cui all' Offerta n. XXXXXXXX, sottoscritta il 22 febbraio 2023. Dall'istruttoria condotta è infatti emerso che l'utente, in data 6 marzo 2023, ha esercitato il diritto di recesso a causa della dichiarata impossibilità, da parte di Vodafone, di effettuare la portabilità del numero XXXXXX, già attivo in TIM, (da sovrascrivere sulla numerazione provvisoria XXXXXX). Il recesso è stato dunque esercitato nel termine dei 14 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto, secondo quanto prevedono gli artt. 52 e ss. del c.d. Codice del Consumo. Ne consegue che alcun corrispettivo potrà essere preteso da Vodafone, né per la prestazione del servizio durante il termine dei 14 giorni (atteso che dal contratto non emerge alcuna espressa volontà del consumatore a che i servizi venissero attivati immediatamente), né a titolo di costi di disattivazione, né a titolo di costi di recesso (quale, ad esempio, il c.d. Conguaglio Babylon Mobile esposto nella fattura n. XXXXXX per l'importo di € 163,93). Tutti gli importi addebitati in relazione all'utenza n. XXXXXX (Offerta n. XXXXXXXXX) – portati, in particolare, dalle fatture n. XXXXXXX del 22 marzo 2023 e n. XXXXXXX del 19 aprile 2023 – andranno pertanto stornati integralmente. Si precisa, tuttavia, che la comunicazione della società di recupero crediti del 16 gennaio 2024, avente ad oggetto il sollecito di pagamento dell'insoluto e un piano di rientro da posizione debitoria ("Proposta di rateizzazione Posizione Vodafone Italia S.p.A. - codice cliente n. XXXXX"), fa riferimento anche a fatture insolute riferite agli anni 2016 e 2017, pertanto estranee all'oggetto della presente controversia. Non potrà dunque essere accolta la generica richiesta di ritiro della pratica di recupero del credito, in quanto tale pratica risulta relativa ad importi sulla cui debenza questo Corecom non può pronunciarsi in questa sede. Non può de pari essere accolta la richiesta di indennizzo per la mancata risposta a reclamo. I reclami del 10 luglio 2023, del 28 settembre 2023 e del 6 novembre 2023 non risultano inviati a Vodafone; quanto alla segnalazione del 30 marzo 2023, essa contiene la generica contestazione della fatturazione (peraltro senza la precisa indicazione del documento contestato) e non vi è prova del corretto invio della stessa all'Operatore. Pertanto, anche in presenza di una espressa contestazione di Vodafone circa la ricezione dei reclami indicati dal sig. XXX, non si ritiene provato l'asserito inadempimento di Vodafone per mancato riscontro.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 31/05/2024, è tenuta a stornare integralmente l'insoluto relativo all'utenza n. XXXXXX, portato dalle fatture n. XXXXXX del 22

marzo 2023 e n. XXXXXX del 19 aprile 2023. La società Vodafone S.p.a è tenuta a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Roberto Saini