

DETERMINA Fascicolo n. GU14/702128/2024**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX
XXXXXX - 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 XXXXXX XXXXXXXX, del 13/09/2024 acquisita con protocollo n. 0238174 del 13/09/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell’istanza presentata in data 13 settembre 2024 nei confronti di Vodafone S.p.a. (da qui in avanti anche solo l’Operatore), la sig.ra XXX XXX (da qui in avanti, anche solo l’Istante o l’Utente), contesta l’illegittima prosecuzione della fatturazione relativa all’utenza n. XXXXXX, nonostante la disdetta inviata in data 12 febbraio 2024 e successivamente reiterata tramite raccomandata. A fronte di tali contestazioni, l’Istante chiede lo storno integrale dell’insoluto e un congruo indennizzo, quantificando le proprie richieste in complessivi € 1000,00.

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore: - rileva l'assenza, sui propri sistemi, di una richiesta di disattivazione nel mese di febbraio 2024, come pure, in generale, l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente; - evidenzia che la parte ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi sulla cui base potere affermare una responsabilità del gestore; - sottolinea che l'eventuale fatturazione successiva alla disdetta, validamente formulata, o alla migrazione verso altro gestore non comporta, di per sé, il diritto all'indennizzo bensì il diritto al mero storno o rimborso delle somme contestate; - afferma, infine, che "l'utente è attualmente attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 142,70".

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. L'istante lamenta la prosecuzione della fatturazione sull'utenza fissa XXXXXX, nonostante la disdetta inviata in data 12 febbraio 2024 e successivamente reiterata tramite raccomandata. Nulla però produce in merito a quanto dedotto, né deposita reclami a contestazione delle fatture emesse dall'Operatore. Tuttavia, nell'ambito della procedura di conciliazione semplificata che ha preceduto l'avvio del presente procedimento, Vodafone afferma che "in data 06/07/2024 si apriva ordine di disattivazione da processare al 17/07/2024". Alla luce di tale affermazione e atteso che Vodafone non precisa da quali fatture sia portato l'insoluto indicato in memoria come attualmente presente sull'utenza n. XXXXXX, si ritiene che dovranno essere stornate le fatture eventualmente emesse per il periodo successivo al 17 luglio 2024, data a partire dalla quale l'utenza dovrà considerarsi cessata. Non può infine che essere rigettata la richiesta di indennizzo atteso che, da un lato, non vi è prova di una illegittima fatturazione successiva alla disdetta che l'utente afferma di avere inviato in data 12 febbraio 2024, e, dall'altro lato, come già correttamente rilevato dall'Operatore, la prosecuzione della fatturazione post disdetta/recesso non è inserita tra le fattispecie per le quali sia previsto un indennizzo giornaliero dal c.d. Regolamento sugli indennizzi di cui all'all. A alla del. 73/11/CONSE e ss. mm. e ii.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 13/09/2024, è tenuta a stornare le fatture insolute eventualmente emesse in relazione all'utenza n. XXXXXX, per il periodo successivo al 17 luglio 2024 – data a partire dalla quale l'utenza n. XXXXXX deve considerarsi cessata – fino alla completa cessazione del ciclo di fatturazione. 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