

DETERMINA Fascicolo n. GU14/718090/2024**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX
XXXXX - 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 operatoriniche", 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 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 XXXXX XXXXX, del 26/11/2024 acquisita con protocollo n. 0310745 del 26/11/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza presentata in data 16 novembre 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), lamenta l'illegittima prosecuzione della fatturazione relativa all'utenza n. XXXXXXXX, nonostante la disdetta inviata in data 9 dicembre 2023 e nonostante il reclamo del 19 aprile 2024, rimasto privo di riscontro. A fronte di tali

contestazioni, l'Istante formula le seguenti richieste: "1) Presa d'atto della disdetta del 09/12/2023, con contestuale storno integrale delle fatture ad essa successive ed il ritiro della pratica di recupero del credito in totale esenzione costi; 2) Rimborso delle fatture successive alla disdetta (€ 65,76 + € 65,76); 3) Indennizzo per il mancato riscontro al reclamo". Con replica alla memoria difensiva di controparte, l'Istante: - evidenzia che la società Vodafone, a sostegno della propria tesi e della correttezza del proprio operato, non ha provveduto ad allegare alcun elemento probatorio atto ad esonerarla dalle proprie responsabilità in merito alla mancata lavorazione della disdetta; - ribadisce l'illegittimità degli addebiti successivi alla disdetta del 9 dicembre 2023; - ribadisce il mancato riscontro al reclamo del 19 aprile 2024; - sottolinea di non avere formulato alcuna richiesta di risarcimento danni.

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore: - evidenzia di aver gestito la richiesta di cessazione avanzata dall'utente con annessi tentativi di contattare la cliente al fine di avere conferma della volontà di disattivare i servizi. Tuttavia, nessun riscontro è stato fornito dalla Sig.ra XXXX; - precisa che, in data 13.4.2024, a seguito della registrazione vocale effettuata dall'utente, è stato aperto l'ordine di cessazione conclusosi regolarmente il 13.5.2024; - non ravvisa, in forza di quanto sopra espresso, errori in merito alla fatturazione emessa; - evidenzia che la parte ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente; - precisa che l'eventuale fatturazione successiva alla disdetta validamente formulata non comporta, di per sé, il diritto all'indennizzo bensì il diritto al mero storno o rimborso delle somme contestate; - rileva l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso; - precisa che sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 121,49.

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. Quanto alla richiesta sub 1) ("Presa d'atto della disdetta del 09/12/2023, con contestuale storno integrale delle fatture ad essa successive ed il ritiro della pratica di recupero del credito in totale esenzione costi") e sub 2) ("Rimborso delle fatture successive alla disdetta") si rileva che, sebbene l'Istante produca la sola ricevuta di invio/ricezione della raccomandata A/R del 9 dicembre 2023, senza allegarne il testo e rendendo pertanto impossibile per questo Corecom accertarne il contenuto, è altresì vero che l'Operatore, sia nell'ambito della procedura di conciliazione semplificata che ha preceduto l'avvio del presente procedimento, sia nella memoria difensiva, non soltanto non contesta la circostanza dell'invio della richiesta di disdetta, ma ne conferma la ricezione, precisando tuttavia che per potere dare corso alla stessa avrebbe cercato invano di contattare l'Utente, resosi purtroppo irreperibile. L'Operatore non chiarisce le ragioni della mancata tempestiva gestione della richiesta dell'utente e dei reiterati tentativi di contatto, né fornisce di questi alcuna prova, nonostante a ciò onerato in base alle regole generali in tema di onus probandi. Dunque, si ritiene di potere accogliere la richiesta di storno/rimborso delle fatture emesse successivamente alla data di efficacia della disdetta che, in assenza di indicazioni circa il termine di durata del contratto (ossia della prima scadenza contrattuale a partire dalla quale dovrebbe cessare la fatturazione post disdetta) e in base a quanto stabilito in linea generale per il recesso, si individua nel 30° giorno successivo al 9 dicembre 2023, ossia il giorno 8 gennaio 2024, data a partire dalla quale l'utenza dovrà dunque considerarsi cessata. Quanto alla richiesta di indennizzo da mancata risposta a reclamo, la stessa non risulta meritevole di accoglimento. In merito, si osserva che la comunicazione inviata dall'istante si sostanzia, sotto il profilo oggettivo, in una contestazione degli importi fatturati effettuata dopo la cessazione del rapporto contrattuale. Per quanto sopra esposto, si ritiene che la citata comunicazione non possa ricondursi nella fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP. Pertanto, la richiesta di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami non può essere accolta.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 26/11/2024, è tenuta a stornare e/o rimborsare (in caso di rimborso, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza fino al saldo effettivo) le fatture emesse in relazione all'utenza n. XXXXXXX per il periodo successivo al giorno 8 gennaio 2024 – data a partire dalla quale l'utenza n. XXXXXXX 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