

DETERMINA Fascicolo n. GU14/722328/2024**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX
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 16/12/2024 acquisita con protocollo n. 0329915 del 16/12/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza presentata in data 16 dicembre 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. XXXXXXXX, nonostante la disdetta inviata in data 12 dicembre 2023 e successivamente reiterata il 19 febbraio 2024. A fronte di tali contestazioni, l'Istante formula

le seguenti richieste: “Presenza d’atto della disdetta del 13 dicembre 2023, reiterata il 19 febbraio 2024, con contestuale storno integrale dell’insoluto relativo alle fatture successive alla stessa ed il ritiro della pratica di recupero del credito in totale esenzione costi; 2) Indennizzo per il mancato riscontro al reclamo; 3) Penale ex art. 1 comma 292, della L. 160/2019”. Con replica alla memoria di controparte, l’utente: - rileva che l’Operatore non allega alcun elemento probatorio relativo alla comunicazione di non conformità della disdetta inviata all’utente; - ribadisce l’illegittimità degli addebiti successivi alla disdetta del 12 dicembre 2023 e pertanto insiste per l’applicazione della penale di cui all’art. 1 comma 292, della L. 160/2019 in favore dell’istante; - ribadisce, il mancato riscontro al reclamo del 19 febbraio 2024; - insiste con le richieste indicate nell’istanza introduttiva del procedimento, “con vittoria delle spese e di compensi relativi alla presente procedura, in considerazione, anche, del mancato spirito conciliativo e alla correttezza contrattuale nei confronti dell’utente”.

Con memoria ritualmente depositata, l’Operatore: - rileva, come peraltro già comunicato al cliente, che la disdetta ricevuta a dicembre 2023 è stata valutata non conforme in quanto priva della necessaria copia del documento d’identità; - evidenzia 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; - rileva l’assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente e precisa che eventuali reclami devono comunque soddisfare i requisiti stabiliti nella Carta del Cliente Vodafone nella quale viene testualmente specificato che: "Il Cliente che intende presentare reclamo formale a Vodafone per aspetti legati alla fornitura del servizio può inviare un reclamo scritto alla “Casella postale 190” - 10015 Ivrea (To), tramite il sito internet www.vodafone.it, nell’apposita area “Contattaci”, App My Vodafone e Social Network”; - sottolinea che Agcom ha rigettato la richiesta di indennizzo per mancato riscontro quando non erano presenti le ricevute comprovanti l’invio di reclami secondo le modalità previste dalla Carta del Cliente Vodafone (Del. N. 143/15/CIR); - afferma che l’utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 227,24.

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). Alla luce dell’istruttoria condotta, le richieste dell’istante possono essere accolte solo parzialmente, per le motivazioni che saranno qui di seguito esposte. Quanto alla richiesta sub 1) di “Presenza d’atto della disdetta del 13 dicembre 2023, reiterata il 19 febbraio 2024, con contestuale storno integrale dell’insoluto relativo alle fatture successive alla stessa ed il ritiro della pratica di recupero del credito in totale esenzione costi”, la stessa risulta meritevole di accoglimento nei limiti e per le motivazioni che seguono. L’istante lamenta la prosecuzione della fatturazione sull’utenza fissa XXXXXXXX, nonostante la disdetta inviata in data 12 dicembre 2023 (e a suo dire reiterata il 19 febbraio 2024). A riprova di quanto sostenuto produce la pec del 12 dicembre 2023, benché priva di prova dell’invio/ricezione, e il modulo Vodafone di recesso dai servizi di rete fissa, compilato e sottoscritto. L’Operatore, dal canto suo, conferma la ricezione della richiesta di recesso; sostiene altresì di averne a suo tempo rilevato l’incompletezza per la carenza del documento di identità e di avere dato comunicazione di tale mancanza anche all’utente. Tuttavia, benché a ciò onerato in base alle regole in tema di onus probandi, l’Operatore non fornisce prova di tale circostanza, risultando pertanto inadempiente o per non avere dato corso alla richiesta di recesso del 13 dicembre 2023, se regolare, o per non avere correttamente informato l’utente circa l’incompletezza della documentazione presentata, privando quest’ultimo della possibilità di provvedere tempestivamente alla regolarizzazione della richiesta. Ne consegue che l’Operatore è tenuto a stornare le fatture emesse in relazione al periodo successivo alla data di efficacia del recesso, ossia il 12 gennaio 2024, fino alla completa cessazione del ciclo di fatturazione. Alla luce di quanto sino a qui rilevato, risulta inoltre meritevole di accoglimento la richiesta di corresponsione della penale ex art. 1, comma 292, della L. 27.12.2019 n. 160, che, in applicazione della disposizione citata, viene riconosciuta nell’importo di € 100,00. Non può invece essere accolta la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 19 febbraio 2024, considerato che non vi è prova di invio/ricezione della pec e che tale comunicazione non indica né nel testo o né nell’oggetto un’utenza cui possa essere riferita (limitandosi a riportare quanto segue: “Gentilissimi, rimaniamo in attesa di un riscontro rispetto alla richiesta di disdetta condivisa il 13 dicembre 2023. Non abbiamo ricevuto alcun riscontro alla PEC di dicembre 2023. Inoltre, prendiamo nota che il pagamento e l’abbonamento non sia stato effettivamente disdetto a 30 giorni dalla richiesta di disdetta tramite PEC. Vi chiediamo conferma della nota di credito per i mesi illegittimamente addebitati. Grazie mille”), né può dirsi con certezza riconducibile alla parte istante, considerato che non risulta provata la circostanza che alla stessa comunicazione fosse allegato il modulo

di recesso a suo tempo inviato dalla sig. XXX XXX. Infine, si osserva che, in ogni caso, la comunicazione del 19 febbraio 2024 si sostanzia, sotto il profilo oggettivo, in una contestazione (della prosecuzione della fatturazione) effettuata dopo la cessazione del rapporto contrattuale, sì che essa non può essere ricondotta alla fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, all. A alla delibera Agcom n. 255/24/CONS. Pertanto, la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta a reclamo non può essere accolta. Infine, considerato l'accoglimento parziale dell'istanza e valutato il comportamento tenuto nel corso dell'intera procedura dalle parti, si ritiene equo compensare tra le stesse le spese di procedura.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 16/12/2024, è tenuta a stornare le fatture insolite emesse in relazione all'utenza n. XXXXXX, per il periodo successivo al 12 gennaio 2024 – data a partire dalla quale l'utenza n. XXXXXX deve considerarsi cessata – fino alla completa cessazione del ciclo di fatturazione; corrispondere l'importo di € 100,00 (cento/00) ex art. 1, comma 292, della legge 27.12.2019, n. 160. 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