



DETERMINAFascicolo n. GU14/764174/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Vodafone Italia XXX (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 l’istanza dell’utente XXX, del 10/07/2025 acquisita con protocollo n. 0174265 del 10/07/2025;

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante lamenta la mancata disattivazione della linea e le successive illegittime fatture emesse. In particolare nell'istanza introduttiva rappresenta che: a) il 27 ottobre 2024 chiedeva la disattivazione della linea ed ogni accessorio collegato al numero 0721-154XXXX, come da segnalazione numero 241027978XXXX inviata tramite l'Area Fai da TE di Vodafone, depositata agli atti della procedura, per servizio inutilizzabile e non migrabile verso nuovo operatore; b) il 12 novembre 2024 e il 20 novembre 2024 inviava a Vodafone solleciti senza ricevere alcun riscontro; c) il 27 novembre 2024 veniva programmato l'intervento di disattivazione nella fascia orari 12-15 ma il successivo 9 dicembre 2024 perveniva mail dall'operatore con cui lo stesso comunicava la sospensione della SIM e non della numerazione fissa; d) il servizio per il quale veniva richiesta la disattivazione nel mese di dicembre risultava già non funzionante; e) si provvedeva al saldo per i servizi Vodafone delle mensilità ottobre e novembre 2024 pagando la fattura numero TF5406XXXX; f) la richiesta di cessazione del servizio suddetta veniva inoltrata a Vodafone a seguito di "KO" pervenuto per migrazione ad altro operatore; g) con pec del 25 dicembre 2024, oltre a riassumere la situazione, comunicava di aver provveduto a revocare il mandato di pagamento alla Banca e che la fattura numero TF5658XXXX, scadente il 27 dicembre 2024, era illegittima ed invitava Vodafone a non emettere ulteriori fatture o applicare altri costi inerenti servizi non resi e non dovuti; h) il 5 aprile 2025 inviava nuova pec sia a Vodafone che a Selecta Digital, in qualità di soggetto deputato al recupero del credito, ribadendo le contestazioni e le richieste sin ora inoltrate; i) il 29 aprile 2025 contattava Selecta Digital, la quale riferiva che nessuna risposta scritta sarebbe mai stata inviata ma solo un invito al pagamento delle risultanze del saldo non pagato; j) il 12 maggio 2025 presentava istanza UG/751906/2025 e solo il 22 maggio successivo Vodafone forniva la prima e unica risposta formale, ammettendo l'errore e stornando integralmente gli importi richiesti in quanto non dovuti; k) in sede di udienza di conciliazione del 10 luglio 2025, l'operatore offriva euro 150,00 (centocinquanta/00), riconoscendo implicitamente il diritto all'indennizzo; tale proposta veniva rifiutata poiché inferiore all'importo automatico di euro 300,00 (trecento/00) previsto dalla Delibera AGCOM, al quale si ritiene che l'operatore debba attenersi senza riduzioni arbitrarie essendo previsto da regolamento dell'Autorità garante; l) ogni comunicazione è riconducibile al medesimo disservizio relativo alla gestione della disattivazione e alla conseguente fatturazione nonché al recupero dei crediti non dovuti. In base a quanto rappresentato l'istante chiede il riconoscimento dell'indennizzo di euro 300,00 (trecento/00) per la mancata risposta ai reclami entro i termini previsti da Delibera Agcom.

Vodafone Italia XXX (Ho.Mobile - Teletu), con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente, chiedendone il rigetto. In particolare nella memoria difensiva rappresenta e precisa quanto segue: a) nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'istante e nella fatturazione successivamente emessa; b) di fatti l'operatore ha regolarmente gestito la richiesta formulata dall'istante con annessa disattivazione dei servizi espletata in data 3 febbraio 2025; c) in ogni caso l'eventuale fatturazione successiva alla disdetta non comporta di per sé il diritto all'indennizzo bensì il diritto al mero storno o rimborso delle somme contestate (cfr Delibere numero 43/14/CIR, 84/14/ CIR e 104/14/CIR); d) parte ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi e a sostegno degli indennizzi richiesti. e) sotto il profilo amministrativo – contabile l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tutt'ora presente alcun insoluto.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale" di cui all'Allegato B alla delibera Agcom n. 194/23/CONS ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

All'esito dell'istruttoria le richieste di parte istante possono trovare accoglimento per i motivi di seguito descritti. Dall'istruttoria compiuta risulta che l'istante, in data 27 ottobre 2024, invia, tramite "l'Area Fai da TE" di Vodafone, la segnalazione numero 241027978XXXX, con la quale chiede la disattivazione della linea e di ogni accessorio collegato al numero 0721-154XXXX ed in data 20 novembre 2024, tramite posta elettronica certificata, provvede a richiedere riscontro della stessa, pur non sospendendo i pagamenti del servizio ma anzi pagando gli importi previsti per le mensilità di ottobre e novembre 2024 di cui alla fattura numero TF5406XXXX. Successivamente, in data 25 dicembre 2024, trasmette all'operatore Vodafone Italia XXX un'ulteriore comunicazione per posta elettronica certificata con la quale, oltre a riassumere la situazione, informa di aver provveduto a revocare il mandato di pagamento alla Banca e che la fattura numero TF5658XXXX, scadente il 27 dicembre 2024, è da ritenersi illegittima invitando a non emettere ulteriori fatture o applicare altri costi inerenti servizi non resi e non dovuti. A seguire, il 5 aprile 2025, l'istante invia altra comunicazione, tramite posta elettronica certificata, sia All'Operatore che alla società delegata per il recupero del credito, Selecta Digital, ribadendo le contestazioni e le richieste inoltrate sino ad allora. A fronte dell'ennesimo mancato riscontro da parte dell'Operatore, il 12 maggio 2025, l'utente presentare istanza di avvio di un tentativo obbligatorio di conciliazione (UG/751906/2025).

Solo a seguito dell'avvio di detto procedimento e precisamente il 22 maggio 2025, l'Operatore fornisce la prima e unica risposta fattuale, stornando integralmente gli importi richiesti in quanto non dovuti. Dalla ricostruzione sopra riportata ne deriva che, contrariamente a quanto sostenuto dall'Operatore, la richiesta di cessazione del servizio avanzata dall'utente il 27 ottobre 2024, veniva inoltrata a Vodafone Italia XXX a seguito di "KO" pervenuto per migrazione ad altro Operatore e che tale richiesta di cessazione veniva lavorata dall'Operatore soltanto il 3 febbraio 2025, per cui conseguentemente le successive fatture emesse risultano riguardare somme non dovute. Inoltre a fronte di tali disservizi, rispetto ai quali risultano reclami trasmessi tramite posta elettronica certificata, l'Operatore ha fornito un riscontro alle richieste dell'utente tardivo e per facta concludentia, provvedendo a stornare le fatture illegittimamente emesse.

Ne consegue che la ritardata risposta ai reclami inviati dall'istante da cui è derivato per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dello stesso al riconoscimento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo che deve essere riconosciuto nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00), poiché il riscontro fattuale è pervenuto dopo l'inoltro dell'istanza di avvio del procedimento inerente il tentativo obbligatorio di conciliazione (UG/751906/2025).

DETERMINA

- Vodafone Italia XXX (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 10/07/2025, è tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

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

Maria-Rosa Zampa

(firma autografa omessa ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. n. 39/1993)