

DELIBERA 435/2022/CRL/UD del /12/2022
Pxxx SRL / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/348534/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del /12/2022;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di Pxxx SRL del 04/11/2020 acquisita con protocollo n. 0458092 del 04/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di definizione l'istante lamentava: "Mesi fa è stata effettuata migrazione in Tim per le linee telefoniche fisse e mobili intestata alla ragione sociale Pxxx SRL, a quanto pare, legate al nostro servizio di centralino virtuale, oltre le numerazioni da noi utilizzate, vi erano attive numerose numerazioni VoIP fittizie inutilizzate e non richieste legate al contratto di centralino virtuale, ormai cessato per passaggio ad altro gestore, nonostante ciò, vengono continuamente fatturate queste numerazioni fittizie, nonostante in Vodafone non abbiamo più alcun prodotto o servizio". L'istante proseguiva chiedendo "Si richiede storno fatture am04861918 e fattura am08968722, di euro 419 cadauna, inoltre si richiede che vengano immediatamente bloccate le fatturazioni in quanto con il passaggio in altro gestore delle utenze, fu dichiarato automaticamente volontà di recesso, come previsto anche da delibera Agcom 487/18, per altro viste le problematiche in data 02/04 fu anche inviata pec di sollecito per annullamento e/o cessazione servizi". Segnalava i seguenti disservizi: Mancata lavorazione disdetta del contratto codice cliente 7.2322774.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), sostenendo "l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nella fatturazione emessa ed oggetto di contestazione". Precisava che: "l'utente ha effettuato unicamente la migrazione delle utenze 0761xxx, 07612xxxx e 076127xxxx nel mese di novembre 2019 (cfr. all. 1). Nel merito, quindi, si rileva che la migrazione parziale di prodotti fissi o mobili verso altro operatore non comporta, di per sé, la disattivazione totale del contratto in essere con il proprio gestore. Si rappresenta, pertanto, che la procedura della NP pura (number portability) delle numerazioni fisse, prevedendo il passaggio da un gestore ad un altro del solo numero e non dell'accesso alla rete, non comporta l'automatica disattivazione dell'accesso intermedio alla rete da parte del gestore donating il quale può procedere alla disattivazione dei servizi solo su espressa richiesta del cliente. Non essendo, quindi, pervenuta alcuna richiesta di disattivazione della connettività link n. 7862153, associata alle predette numerazioni, Vodafone ha correttamente continuato ad emettere le fatture così come per le numerazioni voip, non oggetto di espressa richiesta di migrazione e/o disattivazione. L'istante, come palese, ha inviato apposita richiesta di disdetta a mezzo pec solo il 2.4.2020 che, quindi, è stata gestita dall'odierna esponente (cfr. all. 2). In virtù di quanto sopra esposto e documentato, perciò, la fatturazione emessa appare corretta e dovuta a favore di Vodafone (cfr. all. 3)". Concludeva l'esponente, chiedendo

il rigetto delle avverse domande; in subordine “nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall’importo totale insoluto, ad oggi pari all’importo di euro 2.523,20”.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell’Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (L’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità), l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. Tuttavia, contrariamente a quanto sostenuto dall’operatore, l’istante non presentava richieste risarcitorie. Circa il merito della questione, alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta, come di seguito precisato. Dall’istruttoria è emerso che la migrazione verso altro utente non ha riguardato le numerazioni per le quali sono state emesse le fatture contestate. Solo con comunicazione del 02/04/2020, invero, l’istante presentava formale disdetta dei servizi residualmente attivi e quindi, da tale dies a quo il gestore è tenuto a rispettare la cessazione del rapporto. L’istante non ha fornito prova contraria di tale assunto e pertanto l’istanza non è accoglibile. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell’istanza della società Pxxx SRL, che non può essere accolta per le motivazioni sopra menzionate. Spese di procedura compensate.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.



3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Roma, 02/12/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to