

DETERMINA DIRETTORIALE 18/19/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/21023/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Barracciu

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

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. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Barracciu, del 24/09/2018 acquisita con protocollo N. 0135730 del 24/09/2018

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

L’istante ha dichiarato che in data 03/01/2018, la numerazione dedotta in controversia (070565xxx) è passata da Vodafone Italia S.p.A. a Tiscali Italia S.p.A. L’operatore recipient, a far data dal 04/01/2018 ha iniziato a fatturare in riferimento al periodo compreso dal 04/01/2018 al 31/03/2018. Tuttavia, per la stessa numerazione, in data 07/03/2018, anche Vodafone Italia S.p.A. ha emesso fattura (AI046003825) in riferimento al periodo compreso dal 06/01/2018 al 02/03/2018; in data 08/05/2018 ha emesso fattura (AI08493880) in riferimento al periodo compreso dal 03/03/2018 al 02/05/2018. Quindi l’istante contesta la duplicazione di fatturazione riferita al medesimo periodo e, in particolare il prosieguo del ciclo di fatturazione da parte di Vodafone Italia S.p.A. nonostante l’utenza fosse migrata in Tiscali Italia S.p.A. Richieste: Storno delle fatture Vodafone a partire dal giorno 04/01/2018 ed eventuale ritiro di qualsiasi pratica di recupero crediti.

L’operatore ha dichiarato che la GNP out non risulta espletata nei sistemi Vodafone e, difatti, risulta una richiesta con DAC prevista per il 3 gennaio 2018, andata in scarto per codice segreto errato. Vodafone Italia S.p.A. ha poi gestito la richiesta di cessazione del contratto pervenuta in data 7 giugno 2018, avvenuta in data 26 giugno 2018. Tuttavia, fermo restando quanto dichiarato in memoria e senza riconoscimento di torto alcuno, Vodafone si dichiara disponibile allo storno delle fatture insolute, emesse da marzo 2018, per un totale di euro 204,41.

Premesso che l’operatore non ha offerto prova che nel periodo oggetto di fatturazione l’istante abbia effettivamente fruito dei servizi erogati da Vodafone Italia S.p.A., in quanto non risulta allegato alle fatture il dettaglio di traffico, e considerato che Vodafone Italia S.p.A., per mero spirito conciliativo, ha comunque proposto lo storno delle fatture insolute oggetto di contestazione, ad integrale accoglimento delle richieste dell’utente

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell’istanza del 24/09/2018, è tenuta a Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a stornare le fatture emesse in riferimento al periodo decorrente dal gennaio 2018 e fino

a chiusura del ciclo di fatturazione, con ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti e regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'utente.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Per il direttore
Enrico Maria Cotugno