

DETERMINA DIRETTORIALE 19/24/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/599360/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA G.S. - Vodafone Italia S.p.A. (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 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. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente G.S., del 05/04/2023 acquisita con protocollo n. 0095487 del 05/04/2023;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare delle utenze telefoniche n. 05831530xxx e n. 3463567xxx, ha rappresentato quanto segue:
a. “Nel luglio 2021 il cliente passava le utenze n. 05831530xxx e n. 3463567xxx ma continuava a ricevere fatture”. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. lo storno dell’insoluto: ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

La società Vodafone Italia S.p.A., nel corso del contraddittorio, ha rappresentato, con riguardo alla contestazione relativa alla portabilità del numero 05831530xxx e alla cessazione del contratto con Vodafone, che l’istante aveva attiva una linea di tipo consumer con piano Vodafone One e che a sistema non risultano richieste di migrazione o GNP da parte di altro gestore. L’operatore ha, poi, evidenziato che la contestazione avanzata dall’istante è estremamente generica in quanto non viene indicato verso quale gestore l’utente ha chiesto la migrazione, non viene dimostrato che la migrazione del numero sia stata effettivamente richiesta,

non vengono allegate le fatture del nuovo gestore a riprova del passaggio e a supporto della contestazione sulla doppia fatturazione. Nel ribadire che la numerazione non è stata oggetto di migrazione verso altro gestore, Vodafone Italia S.p.A. ha precisato che il link e la citata numerazione venivano disattivati in data 4 novembre 2021 atteso che l'istante aveva maturato una morosità a partire dalla fattura emessa il 15 luglio 2021. L'operatore ha sottolineato, al riguardo, che l'istante non ha mai reclamato in merito a una mancata portabilità del numero fisso né alla disattivazione intervenuta nel novembre 2021. Alla luce di quanto argomentato, Vodafone Italia S.p.A. ha ritenuto destituita di fondamento la domanda di storno delle fatture emesse dall'azienda, atteso che la linea è stata correttamente fatturata fino alla data di disattivazione. Vodafone Italia S.p.A. ha fatto presente, in merito, che l'istante ha sospeso il pagamento delle fatture a partire da quella emessa il 15 luglio 2021, maturando un insoluto di euro 363,79. L'operatore ha contestato, infine, la domanda di indennizzo per mancato riscontro al reclamo poiché non sono presenti in atti reclami diretti a Vodafone. Per quanto sopra rappresentato, Vodafone Italia S.p.A. ha chiesto il rigetto dell'istanza.

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per i motivi che seguono. In via preliminare, si fa presente che è stata disposta un'integrazione istruttoria nei confronti dell'istante volta a verificare l'effettiva migrazione delle utenze verso altro gestore. In riscontro alla richiesta istruttoria, l'utente ha depositato nel fascicolo copia della e-mail di benvenuto inviata il 23 luglio 2021 da Iliad Italia S.p.A., riferita tuttavia alla sola numerazione mobile. Nel merito, l'istante, cliente di Vodafone Italia S.p.A., titolare delle utenze telefoniche n. 05831530xxx e n. 3463567xxx, ha dichiarato di aver migrato nel mese di luglio 2021 le menzionate numerazioni verso altro operatore. L'utente ha lamentato, poi, il prosieguo della fatturazione da parte di Vodafone Italia S.p.A., malgrado l'asserita migrazione delle utenze. Diversamente, l'operatore ha rappresentato che il n. 05831530xxx non è stato oggetto di migrazione verso altro gestore, non risultando, a sistema, richieste di migrazione o GNP; tanto meno è pervenuta alla Società richiesta di cessazione della numerazione fissa. L'utenza è stata, poi, disattivata per morosità in data 4 novembre 2021 in quanto il cliente ha sospeso il pagamento delle fatture emesse a partire dal mese di luglio 2021, maturando un insoluto pari a euro 363,79. Quanto al numero mobile 3463567xxx, l'istante ha allegato la e-mail di benvenuto di Iliad Italia S.p.A., datata 23 luglio 2021, con la quale l'operatore informa l'utente che “[l]a tua SIM sarà attivata non appena avremo completato la verifica della tua identità”. Pertanto, è ragionevole ritenere che la numerazione mobile sia migrata in Iliad Italia S.p.A.; a ogni modo, la stessa, trattandosi di SIM prepagata, non è oggetto della fatturazione contestata dalla parte istante. In data 4 gennaio 2023 è pervenuta all'utente la comunicazione della società incaricata del recupero del credito vantato da Vodafone Italia S.p.A.; l'istante ha contestato la richiesta – tramite PEC - il 2 marzo 2023, chiedendo l'annullamento delle fatture fino alla chiusura del ciclo di fatturazione, con storno dell'insoluto pendente e ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese. L'istante ha presentato, infine, nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. l'istanza di conciliazione UG/594756/2023 del 16 marzo 2023, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento. Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i., relativa allo storno dell'insoluto non può essere accolta, atteso che l'utente asserisce ma non dimostra di aver migrato la numerazione 05831530xxx verso altro operatore nel mese di luglio 2021. Pertanto, in assenza di documentazione probatoria che attesti l'asserita migrazione dell'utenza o, quanto meno, la richiesta di cessazione della stessa, le fatture insolute - riferite alla sola numerazione fissa - emesse da Vodafone Italia S.p.A. a partire dal mese di luglio 2021 (n. AN12548xxx, n. AN16480xxx e n. AN20450xxx, per un importo totale di euro 363,79) e fino alla disattivazione dell'utenza (4 novembre 2021), si ritengono dovute. Va precisato, tuttavia, che dall'insoluto pendente dovrà essere stornato l'importo di euro 51,65 (oltre all'IVA) imputato a titolo di “Corrispettivo per Recesso/Disattivazioni” nella fattura n. AN20450xxx del 13 novembre 2021, atteso che nella medesima fattura Vodafone Italia S.p.A. ha già addebitato l'importo di euro 49,00 (oltre all'IVA) per la disattivazione per mancato pagamento. Viceversa, si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante di cui al punto ii., atteso che il reclamo inviato a Vodafone Italia S.p.A. il 2 marzo 2023 (in atti) non risulta abbia avuto riscontro. È ragionevole ritenere che Vodafone Italia S.p.A., attesa la problematica ancora pendente, avrebbe dovuto interagire con l'utente fornendo un riscontro chiaro ed esaustivo in ordine alla richiesta di pagamento, a fronte del reclamo contenente la contestazione della fatturazione e la richiesta di storno delle fatture. Pertanto, in riferimento al periodo compreso dal 2 marzo 2023 (data del reclamo) al 5 aprile 2023 (data dell'udienza di conciliazione), si ritiene trovi applicazione l'indennizzo previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, nella misura di euro 2,50, per 34 giorni, per un importo complessivo pari a euro 85,00 (ottantacinque/00). Si dà atto, infine, che l'istanza GU14/599360/2023 è stata trasferita, per competenza, a questa Autorità dal Corecom Toscana in data 6 aprile 2023.

DETERMINA

- Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 05/04/2023, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 85,00 (ottantacinque/00) per la mancata risposta al reclamo del 2 marzo 2023.

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
Giovanni Santella