

DETERMINA Fascicolo n. GU14/253884/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA****XXXXX g. - 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”;

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;

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 dell’utente XXXXXXXX g. , del 05/03/2020 acquisita con protocollo n. 0102280 del 05/03/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente, con istanza del 05-03-2020, ha richiesto l’avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A, lamentando addebiti illegittimi a seguito di recesso dal contratto per modifica delle condizioni contrattuali e conseguente passaggio ad altro operatore. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento l’utente ha contestato la mancata lavorazione della disdetta e, di conseguenza, chiede di stornare tutte le fatture emesse successivamente al passaggio con l’altro operatore, la

cui attivazione del servizio avveniva in data 26-07-2018, oltre un indennizzo per la mancata risposta al reclamo inoltrato.

Nella memoria versata in atti Vodafone insiste sulla correttezza delle fatture emesse in quanto evidenzia che la migrazione della numerazione 0766xxx, sui sistemi, è risultata scartata per codice segreto errato e per tale motivo è proseguita la fatturazione. Aggiunge, inoltre, che la presenza del codice cliente 1.2694xxx, invero, è dovuta ad una rettifica di codice fiscale chiesta dall'istante stessa. La stessa evidenzia anche che, 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. Ancora eccepisce l'inammissibilità di qualsiasi richiesta risarcitoria, in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. In ultimo sotto il profilo amministrativo e contabile precisa che l'utenza è stata disattivata e risulta presente un insoluto di € 157,34, che, in ottica meramente conciliativa, propone di stornare e non più esigere.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce della documentazione in atti le richieste formulate da parte istante potranno essere accolte come di seguito precisato. Nel merito, si osserva che l'utente chiede l'annullamento delle fatture (n. A1155407610, A1123345110, A19405250, A123987537) successive al passaggio ad altro operatore (Tim) e ne chiede lo storno. Sul punto vi è da dire che è pacifico il passaggio ad altro operatore, la cui data di passaggio ed attivazione dell'utenza da parte del nuovo operatore dovrebbe coincidere da quella indicata dall'utente 26-07-2018, anche perché non contestata dal gestore. Da tale data, pertanto, le fatture meritano di essere stornate fino a chiusura del ciclo di fatturazione ed in esenzione spese con diritto al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese. Il gestore che assume la tenuta di parte delle somme fatturate avrebbe potuto provvedere al loro deposito e consentire la debenza o meno delle stesse. In assenza di prova contraria la domanda merita accoglimento. Deve essere infine riconosciuto l'indennizzo richiesto in € 300,00 per mancata risposta al reclamo (PEC del 30-07-2019), non avendo il gestore né dedotto né provato alcunché al riguardo. L'indennizzo è fissato nel massimo regolamentare, atteso che il calco pro die risulta superiore.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 05/03/2020, è tenuta a riconoscere a favore dell'utente lo storno dalle fatture contestate dalla data del 26.7.2018 fino a chiusura del ciclo di fatturazione ed in esenzione spese con diritto al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti nonché al pagamento della somma di € 300,00 a titolo di indennizzo ex art. 11 Allegato A Delibera n. 73/11/CONS

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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 o suo delegato
franca cardinali