DETERMINAFascicolo n. GU14/286901/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX
l. - 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 XXXXXX L. , del 03/06/2020 acquisita con protocollo n. 0237013 del 03/06/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: "A seguito del mancato accordo nell'udienza di conciliazione avvenuta in data 26/05/2020 proseguo con un'istanza di definizione per contestare le fatture emesse da Vodafone Italia SpA per un totale di 739,91 euro. Allego documentazione circa i miei TRE reclami scritti via PEC ai quali non è stata data nel tempo alcuna risposta, come invece veniva esplicitamente chiesto,

contraddicendo la Carta del Cliente, p. 15". Al riguardo, l'istante formulava la seguente richiesta: proposta transattiva di € 200,00 a saldo e stralcio di ogni pretesa della Vodafone.

La convenuta specifica, in primo luogo, che "La scrivente società, difatti, pone in rilievo che l'istante ha richiesto il recesso specificando, però, di voler migrare la linea. Il servizio clienti, quindi, ha provveduto a contattare l'utente precisando che in caso di migrazione la disattivazione sarebbe stata automatica. Peraltro, disattivare una linea che si intende migrare comporta, come ictu oculi palese, l'impossibilità di procedere alla portabilità e la perdita della numerazione stessa. In forza di ciò, quindi, la fatturazione de qua appare corretta e dovuta a favore di Vodafone". In conclusione, chiede il rigetto di ogni avversa pretesa o "In via subordinata, infine, Vodafone richiede che 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 739,91".

L'utente ha dato prova di avere effettuato il recesso delle linee per intervenuta modifica delle condizioni contrattuali. L'operatore doveva dare seguito alla richiesta dell'utente senza appellarsi all'inciso della futura migrazione della linea. La richiesta di recesso era inequivocabile e non suscettibile di interpretazione. Non solo. Il gestore, non ha riscontrato le richieste con le quali l'utente chiedeva comunicazioni in merito alle fatture ed ai recessi. Avrebbe potuto, in quella sede ed attraverso il riscontro alle domande formulate, ottenere chiarimenti in merito alla paventata migrazione. Spetta, pertanto, all'utente lo storno delle fatture contestate ed in atti con conseguente diritto alla ricostruzione della posizione contabile.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 03/06/2020, è tenuta a stornare le fatture contestate e di importo complessivo di € 739,91.

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