

**DETERMINA**Fascicolo n. GU14/203803/2019

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA P.**

**Txxx Mxxx - 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 della società P. Txxx Mxxx, del 13/11/2019 acquisita con protocollo n. 0489381 del 13/11/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’istante Eseguita migrazione fisso + mobile (06 98xxxx – 3202xxx) verso Tim spa in data 24/03/2019 La soc. Vodafone continua ad inviare fatture. - Richieste: Chiusura del contratto alla data della migrazione. Storno delle fatture emesse dopo il 24/03/2019. Indennizzo delibera 347/18/cons art. 9 -

Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1.200,00 - Disservizi segnalati: 1. 1 Mancata lavorazione disdetta

2. La posizione dell'operatore Vodafone Italia SpA, con memoria, ha contestato la fondatezza della domanda, deducendo diversi profili di infondatezza delle pretese dell'utente. L'operatore rileva che alcune delle fatture contestate dall'utente sono relative a un periodo antecedente alla migrazione. Inoltre l'operatore rileva che le fatture successive a tale migrazione possono essere oggetto di storno ma non di indennizzo, ai sensi di apposita direttiva AGCom. Inoltre, l'operatore rileva che sia per la fatturazione post disdetta, sia per errori di fatturazione, non è giunto nessun reclamo da parte dell'utente. L'operatore rileva inoltre che le fatture, come da contratto, possono essere contestate entro 45 giorni dalla emissione. Pertanto l'operatore richiede il rigetto di tutte le pretese dell'utente.
3. Motivi della decisione Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Dall'attenta lettura della documentazione in atti si evince che l'operatore ha inviato fatture di competenza del periodo post migrazione, non contestate, che pertanto vanno stornate. Sull'aspetto che l'operatore rileva che sia per la fatturazione post disdetta, sia per errori di fatturazione, non è giunto nessun reclamo da parte dell'utente, tale aspetto non rileva ai fini dello storno e dell'indennizzo che spetta all'utente per il disagio di ricezione di fatture errate, ai sensi delle normative richiamate. Per tale motivo, a titolo di indennizzo per il disagio patito dall'utente, occorre prevedere un indennizzo ai sensi delle normative AGCOM sopra richiamate, in particolare dell'articolato della Delibera 347/18/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Per tutto quanto sopra esposto, visto che per quanto precede la domanda sia da accogliere parzialmente, ritenuto che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità. Spese di procedura a carico dell'operatore quantificate in € 50,00.

## DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 13/11/2019, è tenuta a - stornare le fatture insolite che riguardano il periodo successivo alla migrazione effettuata da Peppino Tutto Mare, come descritto in premessa, a corrispondere all'utente la somma di € 100,00 (cento/00) a titolo di indennizzo per i disservizi indicati in premessa e la somma di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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  
Roberto Rizzi

f.to