

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/156876/2019****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX****M. - 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 XXXX M. , del 30/07/2019 acquisita con protocollo n. 0337204 del 30/07/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l’istanza di definizione l’istante, signora XXXXXX , ha lamentato: “Descrizione dei fatti: In data 20.12.2018 l’istante inviava raccomandata con la quale comunicava la volontà di recedere dal contratto per tutti i servizi in esso compresi. Nonostante ciò Vodafone continua ad inviarmi fatture e relativi solleciti di pagamento. Le richieste dell’istante sono: storno dell’insoluto, chiusura della posizione contabile e amministrativa Vodafone senza costi ed oneri a carico dell’istante con decorrenza 20/12/2018 e note di credito

per i periodi indebitamente fatturati. In dettaglio: rimborso della fattura n° AL00318261 del 08/01/2019 periodo 03/11/2018-02/01/2019 di euro 88,24 Nota di credito riguardante la fattura n° AL 04363470 del 06/03/2019 periodo 03/01/2019-02/03/2019 di euro 79,98 Si chiede un indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta e la mancata risposta ai reclami

Si costituiva Vodafone Spa deducendo che: “la mancata lavorazione della cessazione è stata valutata dall’Operatore come non conforme in quanto mancante del prescritto documento di identità come comunicato all’istante. Per tale motivo quindi la fatturazione è proseguita con l’emissione di ulteriori 4 fatture ad oggi non saldate per un importo pari ad euro 315,90. Prosegue poi l’operatore affermando che l’eventuale fatturazione successiva alla disdetta non comporta di per sé, il diritto all’indennizzo bensì al diritto al mero storno o rimborso delle somme contestate

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Qualora l’utente abbia comunicato all’operatore la propria volontà di recedere dal contratto dapprima a mezzo fax e, successivamente, a seguito di richiesta dell’operatore stesso, a mezzo mail, è illegittimo il comportamento dell’operatore che rimanga del tutto silente e continui ed emettere fatture, contestando solamente in sede di procedimento di definizione che il recesso avrebbe dovuto essere comunicato, secondo le condizioni generali di contratto, a mezzo di raccomandata a/r. , “Corecom Lazio Delibera n. 78/12”. Ne discende il comportamento illegittimo dell’operatore e il conseguente diritto dell’utente al rimborso/storno delle fatture successive ai trenta giorni successivi alla data del 2.12.2018 data di comunicazione del recesso. Dal momento che alcun valido reclamo risulta in atti, alcun indennizzo a tale titolo può essere riconosciuto. Tenuto conto del comportamento delle parti si dispone a carico dell’operatore il pagamento di una somma di € 100,00 per spese di procedura.

#### DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell’istanza del 30/07/2019, è tenuta a pagare in favore dell’istante la somma di € 100,00 a titolo di spese di procedura, nonché allo storno/rimborso di tutte le fatture emesse dal gestore sulla linea 069784xxx a far data dai trenta giorni successivi alla data del 2.12.2018 e fino a chiusura del ciclo di fatturazione.

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