

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/167959/2019****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX****E. - 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 XXXXXXXXE. , del 02/09/2019 acquisita con protocollo n. 0369333 del 02/09/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l’istanza di definizione l’istante, signor XXXXXXXXX, ha affermato: “Di avere effettuato regolare disdetta in data 4 aprile 2018 con Raccomandata ar e via pec. Ciò nonostante la Vodafone ha inviato richiesta di pagamento di tre bollette con somme elevate e non dovute, con addebito di servizi non richiesti. I pagamenti sono stati effettuati a causa dell’addebito automatico. Dal mese di Maggio 2018 (mese successivo alla disdetta) sono pervenute altre fatture. In data 05/02/2019 è pervenuta richiesta di pagamento da società di recupero

crediti per 244,11. Le richieste sono: storno degli addebiti e restituzione somme addebitate e non dovute, il rimborso o l'indennizzo di euro 500.00.

Si costituiva Vodafone spa deducendo quanto segue. L'operatore afferma che la mancata lavorazione è da imputare alla circostanza secondo la quale la disdetta ricevuta in data 10.04.2018 non è stata gestita poiché sfornita del necessario documento di identità. Proseguendo nella ricostruzione l'operatore asserisce che l'istante ha richiesto la disdetta del contratto senza specificare la volontà di migrare l'utenza che non poteva essere gestita in quanto era in corso una richiesta di migrazione per l'utenza di rete fissa. Vodafone perciò ha mantenuto attivi i servizi con conseguente emissione dei relativi costi sino alla disattivazione. L'operatore afferma poi che la portabilità non ha avuto esito positivo a causa della inattività del gestore recipient nella fase finale mentre la migrazione del numero di rete mobile è stata espletata regolarmente il 04.04.2018. Per quanto attiene ai costi di recesso applicati nella fattura AI07426112 l'operatore rappresenta come essi siano stati generati dalla migrazione dell'utenza di rete mobile prima del termine contrattuale dei 24 mesi di vincolo. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 211,24. Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all'adito Corecom di rigettare l'avversa istanza perché inammissibile o, in subordine, nel merito, infondata in fatto e in diritto.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Deve considerarsi legittimamente e correttamente esercitata la facoltà di disdetta del contratto da parte dell'utente, mediante invio di raccomandata a/r presso la sede legale dell'operatore. A nulla valgono le contestazioni dell'operatore, secondo cui in base alle condizioni generali di contratto la comunicazione di recesso avrebbe dovuto essere indirizzata presso altro indirizzo, sia perché tale documento, trasmesso dall'operatore all'utente a mezzo fax risulta assolutamente illeggibile, sia perché nel caso di specie non si tratta di un recesso anticipato, ma di regolare e tempestiva disdetta del contratto. Pertanto, tutte le fatture emesse dall'operatore a decorrere dai trenta giorni successivi alla disdetta dell'utente devono essere rimborsate e/o stornate. Dal momento che alcun valido reclamo risulta depositato in atti, alcun indennizzo a tale titolo può essere riconosciuto. Tenuto conto del comportamento delle parti si dispone la corresponsione a carico dell'operatore di € 100,00 a titolo di spese di procedura.

#### DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 02/09/2019, è tenuta a corrispondere € 100,00 a titolo di spese di procedura nonché allo storno/rimborso di tutte le fatture emesse sulla linea 07734xxx fino a chiusura del ciclo di fatturazione, oltre all'eventuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese.

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