

DETERMINA DIRETTORIALE 42/24/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/641990/2023

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA N.L.D. - Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu),
Wind Tre (Very Mobile)**

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;

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. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente N.L.D., del 02/11/2023 acquisita con protocollo n. 0282335 del 02/11/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, già cliente dell’operatore Vodafone Italia S.p.A., titolare dell’utenza telefonica n. 0964413xxx, nell’istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue: a. “con procedura di conciliazione del 22.02.2023 veniva espressamente richiesta la cessazione del contratto immediata [con Vodafone Italia S.p.A.] per illegittima sospensione (vedi DETERMINA 11 Fascicolo n. GU14/598566/2023)”, tuttavia la cessazione del contratto non è avvenuta; b. l’istante, in data 13 aprile 2023, ha aderito a un’offerta di Wind Tre S.p.A., chiedendo la portabilità del numero, “richiesta bocciata da vodafone”; c. a seguito della presentazione dell’istanza GU5/613524/2023, in data 16 giugno 2023 “viene sbloccato il passaggio [...] ossia con soli 4 mesi di ritardo”. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la liquidazione di un “Giusto indennizzo”; ii. lo storno delle fatture.

L'operatore Wind Tre S.p.A., in via preliminare, ha eccepito l'improcedibilità dell'istanza GU14/641990/2023 secondo il principio del "ne bis in idem" atteso che "per la stessa utenza, per lo stesso periodo di riferimento e per il medesimo petitem, risulta un pregresso procedimento UG/615547/2023 del 20/06/2023, nei confronti di Wind Tre, per il quale è stato raggiunto un verbale di esito positivo in data 12/07/2023. Entrambi i procedimenti vertono su una ritardata migrazione dell'utenza fissa 0964413xxx nello scenario Wind Tre recipient/Vodafone Italia SPA Donating, richiesta dal cliente in data 13/04/2023 e conclusasi, a causa di un'anomalia di sistema in data 19/06/2023 con l'espletamento dell'utenza sui sistemi Wind Tre. In merito a tale contestazione parte istante è stato già indennizzato, con verbale di esito positivo, in riferimento al predetto procedimento UG/615547/2023 del 20/06/2023". L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nel corso del contraddittorio, ha eccepito, preliminarmente, l'inammissibilità delle domande che sono state già oggetto del precedente GU14 presentato dall'istante (GU14/598566/2023), procedimento concluso presso il CORECOM Calabria con l'adozione della determina n. 11 del 30 settembre 2023. Vodafone Italia S.p.A. ha precisato, in particolare, che non potranno essere oggetto di pronuncia le fatture emesse prima della presentazione dell'istanza GU14/598566/2023 (3 aprile 2023) e la contestazione in merito alla mancata gestione del recesso, che peraltro non risulta provato. L'operatore ha rilevato, altresì, che l'oggetto della presente controversia è circoscritto ai disservizi lamentati nel formulario GU14 con riguardo alla sola utenza ivi specificata, ovvero il numero 0964413xxx. Quanto alle domande di indennizzo e storno avanzate nell'istanza, Vodafone Italia S.p.A. ha evidenziato l'estrema genericità delle contestazioni sollevate dall'istante. Nel merito, con riguardo alla portabilità della numerazione 0964413xxx verso il gestore Wind Tre S.p.A., l'operatore ha rappresentato che a sistema risulta una prima richiesta di migrazione inserita da Wind Tre S.p.A. il 26 aprile 2023, con OK di fase 2 ma andata in scarto di fase 3 per mancata acquisizione della linea da parte del recipient. Una seconda richiesta, inserita il 6 giugno 2023, è stata regolarmente espletata il 19 giugno 2023. Pertanto, Vodafone Italia S.p.A. ha precisato che alcuna responsabilità potrà essere imputata alla Società circa un'eventuale ritardata portabilità verso Wind Tre S.p.A., atteso che Vodafone ha adempiuto correttamente agli obblighi previsti in capo al donating dalla normativa di settore. Con riguardo ai disservizi, Vodafone Italia S.p.A. ha evidenziato che né nei sistemi Vodafone né in atti sono presenti reclami o segnalazioni in merito alla interruzione lamentata dall'istante. Peraltro, nel procedimento GU5/613524/2023 avviato il 9 giugno 2023, poi archiviato, relativo alla migrazione della linea fissa, l'istante non ha lamentato interruzioni del servizio ma solo il ritardo nel passaggio. Alla luce di quanto argomentato, Vodafone Italia S.p.A. ha, poi, ritenuto destituita di fondamento la domanda di storno delle fatture emesse, attesa l'assenza di reclami in ordine alla fatturazione e la genericità della richiesta, dalla quale non è possibile evincere l'ammontare degli importi contestati, a quali voci siano riferiti e quali siano le fatture contestate. Infine, Vodafone Italia S.p.A. ha rappresentato che l'istante ha sospeso integralmente il pagamento delle fatture, a far data da quella emessa il 20 gennaio 2023, maturando una morosità di euro 1.596,23. A tale riguardo, l'operatore ha precisato che le fatture emesse contengono addebiti per quattro terminali, che non sono oggetto del GU14. Inoltre, nella fattura AP08789xxx del 20 maggio 2023 è presente anche un accredito per i corrispettivi per il recesso anticipato dalle offerte device a rate. Alla luce di quanto rappresentato, Vodafone Italia S.p.A. ha chiesto il rigetto dell'istanza.

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per i motivi che seguono. Preliminarmente, va precisato che, su richiesta dell'operatore Vodafone Italia S.p.A., è stata disposta l'integrazione del contraddittorio nei confronti di Wind Tre S.p.A. ai sensi dell'art. 19 del Regolamento, nella sua qualità di recipient. L'operatore Wind Tre S.p.A., come sopra rappresentato, ha eccepito l'improcedibilità dell'istanza GU14/641990/2023 nei propri confronti, invocando la violazione del principio del ne bis in idem. Esaminata la documentazione in atti, si è ritenuto di accogliere l'eccezione di improcedibilità sollevata da Wind Tre S.p.A., rilevato che i fatti contestati all'operatore nella presente controversia risultano già sottoposti a precedente procedimento (UG/615547/2023) - concluso con accordo tra le parti - e, come tali, non riproponibili in questa sede secondo il principio generale di diritto del ne bis in idem. Pertanto, la posizione di Wind Tre S.p.A. è stata archiviata. Sempre in via preliminare, si deve evidenziare la genericità e l'incompletezza dell'istanza introduttiva del presente procedimento, corredata da documentazione inidonea a ricostruire in modo circostanziato la questione. Solo attraverso le memorie e i documenti depositati agli atti dalle società Vodafone Italia S.p.A. e Wind Tre S.p.A. è stato, infatti, possibile definire un quadro generale degli eventi e svolgere le relative valutazioni. Inoltre, al fine di acquisire elementi utili alla definizione della controversia è stato chiesto alle parti di produrre ulteriore documentazione (ivi inclusi contratti, attestazioni di pagamento, note di credito e altro). La richiesta non è stata riscontrata. Nel corso dell'istruttoria è emerso che l'utente,

in data 13 aprile 2023, ha aderito a un'offerta di Wind Tre S.p.A., chiedendo la portabilità dell'utenza n. 0964413xxx. La prima richiesta di migrazione inserita da Wind Tre S.p.A. in data 26 aprile 2023 è andata in scarto in fase 3 per mancata acquisizione della linea da parte del recipient, come riferito da Vodafone Italia S.p.A. – Wind Tre S.p.A. ha rappresentato al riguardo una anomalia di sistema - mentre la seconda richiesta, inserita il 6 giugno 2023, è stata regolarmente espletata il 19 giugno 2023. In data 20 giugno 2023, l'utente ha presentato nei confronti di Wind Tre S.p.A., l'istanza di conciliazione UG/615547/2023, lamentando, tra le altre doglianze, il ritardo nella migrazione dell'utenza n. 0964413xxx da Vodafone Italia S.p.A. (donating) verso Wind Tre S.p.A. (recipient). Il procedimento si è concluso l'11 luglio 2023 con un accordo tra le parti (in atti). L'utente ha poi presentato, in data 27 settembre 2023, l'istanza di conciliazione UG/634350/23, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento, nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. Tanto premesso, l'istanza di cui al punto i., relativa alla liquidazione di un "Giusto indennizzo", non può essere accolta in ragione della estrema genericità della domanda, non suffragata da documentazione e argomentazioni adeguate a supporto della richiesta medesima. La richiesta sub ii. può essere accolta parzialmente, nei limiti di seguito indicati. Preliminarmente, si rappresenta che l'istante ha precisato in udienza che la richiesta di storno è rivolta a Vodafone Italia S.p.A. e riferita alle fatture che concorrono a definire l'insoluto allo stato pendente, pari a euro 1.596,23. Al riguardo, su segnalazione di Vodafone Italia S.p.A., è emerso che la richiesta è già stata oggetto di una precedente procedura di definizione (GU14/598566/2023 del 3 aprile 2023) recante, tra le diverse domande, la richiesta di "disconoscimento di qualsiasi importo dovuto", relativo all'utenza fissa n. 0964413xxx e a tre utenze mobili. Il procedimento, discusso presso il CORECOM Calabria, si è concluso con l'adozione della determina n. 11 del 30 settembre 2023, con la quale è stato disposto lo storno parziale della fattura AP05023xxx del 22 marzo 2023 (periodo 17 gennaio 2023 – 16 marzo 2023), unica fattura prodotta dall'istante, stabilendo che la stessa "può essere stornata parzialmente, in proporzione alla durata della sospensione eseguita a carico delle utenze telefoniche di cui è intestatario ovvero solo in relazione ai due giorni di interruzione del servizio che l'utente ha subito, durante i quali non ha usufruito dei servizi". Il CORECOM Calabria ha stabilito, altresì, di non accogliere ulteriori richieste di storno in mancanza, agli atti, dei documenti contabili contestati. Per quanto sopra rappresentato, le fatture emesse da Vodafone Italia S.p.A. prima del 3 aprile 2023 (data di presentazione dell'istanza GU14/598566/2023) non potranno essere oggetto di valutazione, in quanto la materia è già stata discussa nell'ambito di altro procedimento. Quanto al procedimento in trattazione (GU14/641990/2023), va evidenziato che l'istante ha indicato nel formulario GU14, tra gli altri "Disservizi segnalati", la mancata lavorazione della disdetta, asseritamente avvenuta in data 22 febbraio 2022, in ragione della quale l'utente ha contestato la successiva fatturazione di Vodafone Italia S.p.A. Invero, il CORECOM Calabria, nella menzionata determina n. 11, ha ritenuto che la richiesta di recesso, formulata nella medesima istanza con la quale l'utente ha avviato la procedura per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione (UG/588828/2023), non sia avvenuta secondo le modalità previste dalle Condizioni generali di contratto dell'operatore. Il CORECOM Calabria, tenuto conto, altresì, della genericità della domanda, formulata "senza indicare le utenze di cui si chiede la cessazione", ha ritenuto di non accogliere la richiesta di recesso in questione. In relazione a tanto, con riguardo alla domanda di storno delle fatture di cui al punto ii. del presente procedimento, va rilevato, in primis, che l'istante non ha fornito prova di aver inviato a Vodafone Italia S.p.A. una richiesta di recesso conforme alle procedure contemplate dall'operatore. Tenuto conto, poi, che dalla disamina delle fatture allegate in atti da Vodafone Italia S.p.A. è stato possibile verificare la presenza di traffico nel documento contabile n. AP08789xxx del 20 maggio 2023 (periodo 17 marzo 2023 – 16 maggio 2023) e considerata, infine, l'assenza di reclami e/o segnalazioni concernenti la fatturazione contestata, si ritengono dovute le fatture emesse da Vodafone Italia S.p.A. a far data dal 3 aprile 2023 – va ribadito che le fatture emesse in precedenza non sono oggetto di valutazione nel presente procedimento - e fino all'espletamento della migrazione del n. 0964413xxx in Wind Tre S.p.A., avvenuta il 19 giugno 2023, trattandosi, dunque, di contestazioni generiche, non suffragate da un supporto documentale che consenta di verificare quanto eccepito. Si rileva, peraltro, che l'assenza del documento contrattuale sottoscritto con Vodafone Italia S.p.A. - malgrado la richiesta istruttoria formulata dal responsabile del procedimento e reiterata, per le vie brevi, alla parte istante – non ha consentito di svolgere valutazioni di merito in ordine alla contestata fatturazione (a titolo d'esempio, sulla debenza di importi residui e di addebiti per recesso anticipato). Si osserva, infine, che la fattura n. AP16092xxx del 20 settembre 2023 (periodo 17 luglio 2023 – 16 settembre 2023), di importo pari a euro 14,64, reca esclusivamente i costi "per addebito carta di credito rifiutato". Orbene, tenuto conto che nella fattura n. AP12496xxx del 20 luglio 2023 (periodo 17 maggio 2023 – 16 luglio 2023) l'operatore dà atto che la richiesta di cessazione dell'utenza n. 0964413xxx è andata a buon fine e che, pertanto, il servizio sarà cessato nei termini previsti dalle Condizioni Generali di contratto "e non saranno addebitati ulteriori costi in merito al servizio medesimo salvo conguagli

e/o costi che devono essere corrisposti per eventuali rate residue di prodotti o servizi”, si ritiene congruo, anche nell’ottica del principio di favor utentis, disporre lo storno integrale della fattura n. AP16092xxx del 20 settembre 2023, di importo pari a euro 14,64 (quattordici/64).

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell’istanza del 02/11/2023, è tenuta a stornare integralmente la fattura n. AP16092xxx del 20 settembre 2023, di importo pari a euro 14,64 (quattordici/64).

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 30, comma 12, del Codice.

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
Giovanni Santella