

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.397
LEGISLATURA	X

Il giorno 24 gennaio 2019 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
MARIA GIOVANNA ADDARIO	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## Il Comitato regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Viste la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la Delibera Agcom n. 44/11/CIR; la Delibera Corecom Lazio 40/10/CRL; la Delibera Corecom Umbria 32/2018; le Delibere Corecom Emilia-Romagna 33/11 e 74/2017;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

Vista la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna”

Visti gli atti del procedimento;

Vista la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dott.ssa Rita Filippini (NP. 2019. 200);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 24 Gennaio 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell’istante**

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 08/06/2017, l’utente ha presentato istanza di definizione in data 05/09/2017 (Prot. AL/2017/43023 del 07/09/2017).

L’istante ha lamentato la mancata fornitura del servizio nei confronti della società Vodafone X (di seguito, Vodafone). In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere richiesto, in qualità di erede del Sig. XXX, la modifica della modalità di pagamento delle fatture telefoniche da RID a bollettino postale;
- l’operatore non si attivava in tal senso impedendo all’istante di pagare le fatture;
- il 25/07/2016 il servizio veniva interrotto con gravi disagi per l’utente;
- nonostante il reclamo del 29/07/2016 Vodafone non provvedeva alla riattivazione della linea;
- l’istante decideva di migrare ad altro operatore ma Vodafone non elaborava la richiesta e nel febbraio 2017 cessava la numerazione, che è stata definitivamente persa.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto:

- a) lo storno dell’insoluto ed il ritiro della pratica di recupero del credito a cura e spese dell’operatore;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- b) indennizzo per la cessazione del servizio ex art. 4 della Delibera 73/11 da calcolarsi nella misura di euro 7,50/die dal 25/07/2016 al 31/08/2016 (data disdetta) per un totale di euro 277,50;
- c) indennizzo per la perdita del numero storico nella misura di euro 1.000,00;
- d) indennizzo per la mancata risposta al reclamo nella misura di euro 300,00.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone, con memoria Prot. AL/2017/62903 del 1/12/2017 ribadisce la correttezza del proprio operato gestionale ed afferma che l'istante ha omesso integralmente il pagamento delle fatture nn. 23743226577, 23743926041, 23744594765, 23745239656, 23745858439 pur comprensive di traffico telefonico. Stante tale inadempimento contrattuale, l'operatore ha correttamente provveduto ad eseguire la cessazione del contratto con disattivazione dell'utenza 051XXX545, preceduta da apposito avviso di sospensione, come previsto dalle condizioni generali di contratto. Pertanto, sia la perdita della numerazione che la sospensione del servizio dal 25/07/2016 al 31/08/2016 sono ascrivibili unicamente all'omesso pagamento delle fatture da parte dell'istante. Sono pertanto da respingersi le pretese risarcitorie ed indennitarie dell'istante. Sotto il profilo amministrativo e contabile l'operatore precisa che l'utente è disattivo e risulta essere presente un insoluto di euro 343,63.

## 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

- a) Per quanto attiene alle richieste di cui al punto a) di storno dell'insoluto e ritiro della pratica della pratica di recupero del credito a cura e spese dell'operatore, la stessa può trovare parziale accoglimento. Per costante indirizzo Agcom e Corecom, la mancata ricezione delle fatture non esime l'utente, qualora il servizio sia stato regolarmente fruito, dal pagamento delle stesse (cfr. Delibera Agcom n. 44/11/CIR, Corecom Lazio 40/10/CRL e da ultimo Delibera Corecom Umbria 32/2018). Nel caso di specie tuttavia, parte istante allega 3 fatture emesse successivamente alla data di sospensione del servizio (25/07/2016): 23744594765 del



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

29/09/2106; 23745239656 del 26/11/2016 e 23745858439 del 21/01/2017. Per indirizzo costante (cfr. Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 33/11) devono essere annullate in quanto illegittime le fatture emesse dall'operatore durante il periodo di sospensione del servizio telefonico quale conseguenza della morosità dell'utente, essendo venuto meno il rapporto sinallagmatico. Tenuto conto che l'istante ha instaurato un procedimento di urgenza GU5 lamentando la sospensione del servizio dal 25/07/2016, si dispone lo storno delle predette fatture.

b) Per quanto attiene la richiesta di indennizzo di cui al punto b) per la cessazione del servizio ex art. 4 della Delibera 73/11 da calcolarsi nella misura di euro 7,50/die dal 25/07/2016 al 31/08/2016 (data disdetta) per un totale di euro 277,50, la stessa può trovare accoglimento. L'operatore dichiara che la sospensione del servizio è stata causata dal mancato pagamento delle fatture. Lo stesso tuttavia, pur dichiarandolo, non documenta di avere inviato all'istante alcun preavviso di sospensione del servizio. Come da costante orientamento dell'Autorità e di questo Corecom, è illegittima la sospensione del servizio operata dal gestore in assenza di un congruo preavviso di sospensione. In tutti i casi, infatti, l'operatore è tenuto a fornire la prova dell'avvenuto invio all'utente della nota di sollecito di pagamento contenente il preavviso di sospensione, in mancanza del quale, la sospensione dell'utenza deve comunque considerarsi illegittima (Corecom E.R. Delibera 74/2017). La richiesta di indennizzo viene quindi accolta e lo stesso viene calcolato dal 25/07/2016 (data di sospensione indicata nel GU5) al 31/08/2016 (data di archiviazione del procedimento GU5 in quanto in seguito al decesso dell'istante la moglie ha riferito all'operatore di non essere più interessata alla riattivazione del servizio) per un totale di giorni 37. L'indennizzo viene così determinato ai sensi dell'art. 4 del Regolamento Indennizzi: giorni 37 x euro 7.50 = euro 277,50 (duecentosettantasette/50).

c) Per quanto attiene la richiesta di indennizzo sub c) per la perdita del numero storico quantificata in euro 1.000,00, la stessa non può trovare accoglimento. Come riportato al precedente punto b) il procedimento d'urgenza GU5 relativo alla sospensione della numerazione di cui trattasi è stato archiviato in quanto l'operatore ha dichiarato il 30/08/2016 di aver avuto comunicazione dalla moglie dell'istante, deceduto il 19/08/2016, di non essere più interessata alla riattivazione del numero in argomento. Il provvedimento di archiviazione



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

recante tale motivazione, notificato al delegato dell'istante, non è stato oggetto di replica né contestazione. La richiesta viene quindi respinta.

d) Per quanto attiene la richiesta sub d) di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la stessa non può trovare accoglimento in quanto parte istante non ha allegato alcuna documentazione attestante la trasmissione di un reclamo relativamente ai fatti contestati.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Dott.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità;

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX (erede XXX) nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. Euro 277,50 (duecentosettantasette/50) a titolo di indennizzo per la sospensione ingiustificata del servizio.
3. La Società Vodafone Italia X è tenuta a stornare a favore dell'istante le fatture 23744594765 del 29/09/2106; 23745239656 del 26/11/2016 e 23745858439 del 21/01/2017.
4. La società Vodafone Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Servizio e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)