

**ATTI 1.21.1. – 2016/2105/GU14**

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Deliberazione n. 55 del 2 ottobre 2018**

Sono presenti i componenti del Comitato:

<b>SALA</b>	Marianna Presidente
<b>PERIN</b>	Claudia Vice Presidente
<b>SAVOINI</b>	Gianluca Vice Presidente
<b>BONECCHI</b>	Daniele
<b>CAVALLIN</b>	Mario

Oggetto: Definizione della controversia XXX/Vodafone Italia S.p.A.

---

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

---

## IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

RICHIAMATO 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 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la Del. A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*", ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza presentata in data 24 marzo 2016 con cui la sig.ra XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone S.p.A., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

**Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Con l'istanza presentata in data 24 marzo 2016 ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, la sig.ra XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia con Vodafone S.p.A. (d'ora in avanti Vodafone) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di rete fissa e adsl.

**1. La posizione dell'istante**

La sig.ra XXX, nell'istanza di definizione e nella memoria ritualmente depositata, ha rappresentato quanto segue:

- in data 7 marzo 2015 veniva attivata la linea voce/adsl l'abitazione della sig.ra XXX in XXX, con canone mensile fisso di € 25,00 e in data 8 aprile 2015 veniva recapitata la prima fattura;

- il 21 aprile 2015 la sig.ra XXX riceveva da Vodafone comunicazione di attivazione dell'utenza voce/dati n.XXX a XXX, mai richiesta;

- la sig.ra XXX contattava il servizio clienti, che suggeriva di inviare lettera di disconoscimento di tale utenza;

- in data 30 aprile 2015 la sig.ra XXX inviava raccomandata A/R di disconoscimento;

- il 18 luglio 2015 riceveva fattura contenente anche l'addebito per l'utenza non voluta;

- la sig.ra XXX contattava il servizio clienti che comunicava l'impossibilità di gestire il reclamo per la mancata allegazione della denuncia a Carabinieri;

- il 5 agosto 2015 la sig.ra XXX presentava denuncia, inviata a Vodafone il 6 agosto successivo con contestuale richiesta di indennizzo;

- il 9 gennaio 2016 Vodafone disattivava l'utenza n. XXX per asserita morosità per fattura mai recapitate;

- Il 15 gennaio 2016 la sig.ra XXX veniva contattata per il pagamento delle fatture, che provvedeva ad effettuare in data 23 gennaio 2016;

- nonostante il pagamento le linea non è stata più riattivata.

Sulla base di tutto quanto esposto la sig.ra XXX formula le seguenti richieste:

i. indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;

ii. indennizzo per sospensione del servizio;

iii. indennizzo in caso di perdita della numerazione;

iv. indennizzo per mancata risposta ai reclami;

v. rimborso spese di procedura.

**2. La posizione dell'operatore**

Vodafone, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione, ha dichiarato quanto segue:

- in data 25.1.2016 la sig.ra XXX depositava avanti al Corecom Lombardia formulario cd "UG" per esperire il tentativo di conciliazione con oggetto l'utenza XXX e con indicazione nella descrizione dei fatti anche del disconoscimento dell'utenza XXX;

- il tentativo di conciliazione non andava a buon fine con la sottoscrizione di verbale di mancato accordo del 16.3.2016;

- in data 21.3.2016 parte istante depositava formulario cd "GU14" per la richiesta al Corecom Lombardia di definizione della vertenza nei confronti dell'operatore Vodafone con indicazione in oggetto sia l'utenza XXX che l'utenza XXX;

- Vodafone, a seguito del reclamo di parte istante relativo al disconoscimento del 5.8.2015 dell'utenza XXX, procedeva ad emettere le note di credito relative agli addebiti per l'utenza disconosciuta (come risulta dai documenti depositati da parte istante);

- risultava un insoluto relativo alle fatture emesse da Vodafone in data 18.7.2015 e 17.9.2015;
- in data 9.1.2016 Vodafone procedeva alla cessazione del contratto a seguito del mancato pagamento delle predette fatture, così come da condizioni generali di contratto;
- in data 15.1.2016 Vodafone, a seguito del reclamo effettuato da parte istante a mezzo call center per la sospensione del servizio dell'utenza XXX, comunicava che l'utenza era cessata per morosità, così come confermato dalla sig.ra XXX nella descrizione dei fatti;
- in data 22.1.2016 Vodafone emetteva la fattura di chiusura del contratto e già stornata.

Tutto ciò premesso, la Vodafone Italia spa:

- i. preliminarmente richiede la dichiarazione di improcedibilità delle domande effettuate dalla sig.ra XXX in merito all'indennizzo per servizio non richiesto relativo all'utenza XXX per incompetenza territoriale del Corecom Lombardia;
- ii. a titolo conciliativo, solo *pro bono pacis*, senza riconoscimento di alcuna responsabilità, è disponibile per quanto lamentato da parte istante in merito alla sospensione del servizio e/o alla perdita della numerazione XXX, a corrispondere la somma di € 600,00 a favore della sig.ra XXX a definizione della presente procedura.

### 3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che, in linea generale, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

Sempre preliminarmente, con riguardo all'eccezione di improcedibilità della domanda relativamente all'utenza XXX per incompetenza territoriale del Corecom Lombardia, si ritiene che la stessa non possa essere accolta.

In base all'art. 4 del *Regolamento* di cui alla Del. 173/07CONS, per determinare il Co.re.com territorialmente competente per l'esperimento del tentativo di conciliazione si ha riguardo al luogo in cui è ubicata la postazione fissa ad uso dell'utente finale ovvero, negli altri casi, al domicilio indicato dall'utente al momento della conclusione del contratto o, in mancanza, alla sua residenza o sede legale.

Ora, poiché oggetto di contestazione è proprio l'illegittima attivazione e contestuale intestazione alla sig.ra XXX di un'utenza, la n. XXX, ubicata nel Comune XXX, si esclude l'applicazione della prima parte dell'articolo citato, atteso che la predetta utenza di XXX non può essere definita "ad uso alla parte istante", in quanto dalla stessa non voluta e in più occasioni disconosciuta; poiché, del pari, non è applicabile il criterio del domicilio indicato dall'utente all'atto della conclusione del contratto, posto che non vi è alcun contratto sottoscritto prodotto dalle parti per l'attivazione dei servizi sull'utenza n. XXX, risulta unicamente applicabile il criterio residuale della residenza dell'utente, che, essendo in Lombardia, determina correttamente la competenza territoriale di questo Corecom.

Entrando nel merito, della controversia, si ritiene che la richiesta della parte istante meriti accoglimento per le motivazioni e nei limiti qui di seguito esposti.

#### **i) In merito alle richieste di indennizzo per servizi non richiesti**

Si ritiene la stessa possa essere accolta. Dalla documentazione acquisita all'istruttoria emerge in effetti l'attivazione da parte di Vodafone dell'utenza n. XXX ma non viene prodotta alcuna prova da parte dello stesso operatore (seppure in tal senso onerato) della legittimità e correttezza di tale attivazione, sulla base cioè dell'adesione della sig.ra XXX a una proposta commerciale. Emerge invece chiara la mancanza di volontà dell'utente, che ha in più occasioni contestato e disconosciuto l'utenza con tutte le modalità indicate dall'operatore.

Alla luce di quanto sopra dunque non può che ritenersi fondata la richiesta dell'istante a ottenere l'indennizzo previsto dall'art. 8 del c.d. *Regolamento Indennizzi*, in base al quale, nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti a ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati (che, nel caso in esame, risulta già avvenuto attraverso l'emissione di note di credito, come confermato dalla documentazione prodotta dall'utente), gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione. Considerato che l'utenza n. XXX è stata attivata il 21 aprile 2015 e che quale giorno di cessazione, in assenza di altra documentazione prodotta dalle parti e secondo quanto affermato dall'operatore, può essere

indicato quello della ricezione della denuncia ai CC del 5 agosto 2015, l'utente risulta avere diritto a un indennizzo pari a € 530,00 (importo ottenuto moltiplicando il parametro indennizzatorio di € 5,00 ai 106 giorni di illegittima attivazione).

**ii) In merito alla richiesta di indennizzo per illegittima sospensione dell'utenza n. XXX.**

Tale richiesta può essere accolta.

Dall'istruttoria condotta si evince che l'utenza n. XXX il 9 gennaio 2016 è stata oggetto di sospensione amministrativa e contestuale cessazione per il mancato pagamento di due fatture, oggetto di contestazione.

Tuttavia, la sospensione e cessazione dell'utenza per una morosità di due fatture (secondo quanto asserito da Vodafone), morosità peraltro sanata mediante pagamento degli importi dovuti in data 23 gennaio 2016 (come provato da parte istante), non risulta essere stata posta in essere nel rispetto dei presupposti indicati dall'art. 5 del *Regolamento* di cui alla Del. 173/07/CONS né in osservanza di quanto previsto dall'art 13 delle Condizioni generali di abbonamento Vodafone, dove si precisa che in caso di omesso pagamento delle fatture, Vodafone può: dopo 15 giorni sospendere il servizio ad eccezione delle chiamate di emergenza; dopo 45 giorni sospendere integralmente i servizi; dopo 60 giorni risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c (con *effetto dopo 10 giorni dal preavviso di risoluzione comunicato al Cliente*).

Dalla documentazione prodotta da Vodafone non risulta tuttavia che l'operatore abbia inviato all'utente alcun preavviso di sospensione/cessazione/risoluzione del contratto. Dunque la condotta posta in essere da Vodafone risulta illegittima e fonda il diritto dell'utente ad un congruo indennizzo da calcolarsi moltiplicando il parametro giornaliero di € 7,50, previsto dall'art. 5 del c.d. *Regolamento Indennizzi* di cui alla del. 73/11/CONS, per i 2 servizi Voce e Adsl già attivi sull'utenza n. XXX, e per i 67 giorni di sospensione calcolati a partire dal 9 gennaio 2016 fino al 16 marzo 2016, data dell'udienza di conciliazione (dove è stato possibile il confronto tra le parti e dunque la presa d'atto da parte dell'utente della definitiva cessazione della linea), per un totale di € 1.005,00.

**iii) In merito alla richiesta di indennizzo in caso di perdita della numerazione**

Tale richiesta può essere accolta atteso che dall'istruttoria condotta è emerso che la perdita della numerazione XXX risulta imputabile alla condotta illegittima dell'operatore, che ha cessato la linea senza i presupposti previsti dalle delibere regolatorie (Del. 179/03/CONS, Del. 173/07/CONS) e dal contratto e non ha correttamente e compiutamente comunicato all'utente la reale situazione dell'utenza citata, non ponendo la sig. XXX nelle condizioni di adottare un eventuale comportamento utile ad evitare la perdita del numero.

Considerato che l'utenza n. XXX era in uso all'utente dal 7 marzo 2015, la sig.ra XXX avrà diritto all'indennizzo pari a € 100,00 in base a quanto previsto dall'art. 9 del citato *Regolamento Indennizzi*.

**iv) Indennizzo per mancata risposta ai reclami**

Dalla documentazione acquisita all'istruttoria è possibile accogliere la richiesta di formulata dalla parte con riguardo al reclamo e contestuale richiesta di indennizzo inviata dalla sig. XXX in data 5 agosto 2015, mai riscontrata. Dunque si ritiene equo riconoscere in favore dell'utente la somma di importo pari a € 224,00, calcolata moltiplicando l'importo giornaliero di € 1,00 previsto dall'art. 11 del c.d. *Regolamento indennizzi* per i 224 giorni compresi tra il 5 agosto e il 16 marzo 2016, data dell'udienza di conciliazione.

#### **4. Spese di procedura**

Considerato l'accoglimento delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione si dispone il rimborso di € 150,00 in favore della sig.ra XXX per le spese relative alle procedure di conciliazione e definizione.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com. per delega dell'A.G.Com.;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

## D E L I B E R A

1. L'accoglimento dell'istanza presentata da XXX nei confronti della società Vodafone S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone S.p.A. è tenuta:

- i. a corrispondere in favore dell'utente l'importo di € 530,00 quale indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti dal 21 aprile al 9 agosto 2015, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- ii. a corrispondere in favore dell'utente l'importo di € 1.005,00 quale indennizzo per la sospensione dei servizi voce e ADSL sull'utenza n. XXX, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- iii. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 100,00 quale indennizzo per la perdita della numerazione XXX, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- iv. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 224,00 quale indennizzo per la mancata risposta al reclamo, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- v. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura.

3. La società Vodafone S.p.A. è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il II Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.  
Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.  
Marianna Sala

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art.

32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.  
Massimiliano Della Torre