

**DELIBERA N. 67/2021**

**XXXXXX XXXXXX XXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE -  
TELETU)  
(GU14/217748/2019)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 29/09/2021;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; 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; VISTA la 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 delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX del 12/12/2019 acquisita con protocollo n. 0537047 del 12/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Nell'istanza presentata in data 12 dicembre 2019, la società XXXX XXXX lamenta: 1. disservizi occorsi sulle utenze nn. XXXXXX - XXXXXX (in particolare: dal 27 novembre 2018, ossia successivamente alla migrazione da Wind a Vodafone, da tali utenze non è stato più possibile contattare il numero del negozio di Roma XXXXXX); 2. sospensione totale dei servizi voce ed internet dal 03.04.2019 sulle utenze XXXXXX e XXXXXX, con la successiva perdita della numerazione storica; 3. errori nella fatturazione segnalati più volte con PEC; 4. modifica unilaterale delle condizioni contrattuali effettuata in violazione di quanto prescritto dall'art. dall'art 70 c. 4 del Codice delle Comunicazioni elettroniche. L'istante precisa che le fatture emesse dall'operatore sono relative a due contratti stipulati nel 2016: uno per utenze di Milano (servizi di rete fissa e mobile) e uno per utenze di Roma. Precisa altresì che l'utenza fissa XXXXXX è cessata mentre l'utenza mobile XXXXXX e' passata ad altro OLO il 7 Novembre 2018. Sulla base di quanto lamentato, l'istante formula le seguenti richieste (senza tuttavia quantificare gli importi): indennizzo per malf funzionamento del servizio; indennizzo per sospensione della linea; indennizzo per mancata risposta ai reclami; indennizzo per attivazione servizi non richiesti; indennizzo per fatturazione non conforme al contratto pattuito; indennizzo per perdita della numerazione storica; indennizzo per modifica delle condizioni contrattuali; storno totale dell'insoluto; rimborso delle fatture pagate con importi non dovuti; rimborso delle spese di procedura. Nelle note di replica alla memoria avversaria la parte istante: a) contesta gli addebiti esposti nelle fatture (XXXXXXX del 7/11/2018 €439,88; XXXXXX del 8/1/2019 €336,26; XXXXXX del 6/3/2019 €304,19) in quanto nettamente superiori a quanto contrattualmente stabilito per il complesso dei servizi "l ebox office+relax+ultraboardband+attivazione" per ciascuna delle due sedi di Roma e Milano" (€ 59,00 mensili per ciascuno dei due abbonamenti); b) rileva come sia del tutto priva di riscontri probatori l'affermazione secondo cui gli aumenti deriverebbero dalla "scadenza di promozioni" relative ai piani tariffari sottoscritti (in particolare l'Ultrabroadband e il Relax), nonché all' "aumento del costo di un piano tariffario convergente fisso-mobile" a seguito della migrazione di un'utenza mobile; c) ribadisce la presenza in fattura di costi per numerazioni già migrate ad altro operatore e servizi disattivati; d) conferma la segnalazione di disservizi con PEC del 4 marzo 2019; e) precisa che dal 3 aprile 2019 l'utenza XXXXXX è stata oggetto di illegittima sospensione (segnalata con PEC del 24 aprile 2019) e che non è stata più riattivata, contestando quanto asserito da controparte (ossia che la numerazione sarebbe attiva sui sistemi Vodafone), e precisando che "Vodafone da tempo non emette più fatture per l'utenza in questione"; f) sottolinea come Vodafone non abbia provato di avere fornito riscontro ai diversi reclami inviati né abbia contestato quanto lamentato in merito dall'istante. L'istante aggiorna infine le proprie richieste come segue: i. storno totale degli insoluti; ii. indennizzo di € 200,00 per malf funzionamento parziale della linea tra il 04/03/2019 e il 03/04/2019; iii. indennizzo di €7.950,00 per illegittima sospensione

dal 03/04/2019 al 12/12/2019, data di deposito dell'istanza di definizione; iv. indennizzo di € 300,00 per la mancata risposta al reclamo; v. rimborso spese di procedura.

## **2. La posizione dell'operatore**

Con memoria ritualmente depositata, l'operatore Vodafone: conferma la corretta applicazione delle condizioni contrattuali (al netto di "modeste variazioni" intervenute a seguito di modifiche unilaterali prontamente comunicate o della scadenza di promozioni sottoscritte o, ancora, per effetto dell'aumento del costo di un piano tariffario convergente fisso-mobile a seguito della migrazione di un'utenza mobile); rileva l'assenza di segnalazioni dei malfunzionamenti lamentati; sostiene che l'utenza n. XXXXXX sia ancora attiva sui sistemi Vodafone e funzionante (e ciò risulterebbe dalla disamina delle fatture); rileva l'illegittimità e arbitrarietà della scelta dell'istante di interrompere i pagamenti di tutte le fatture e non solo degli importi contestati e conferma pertanto la legittimità della sospensione dei servizi, qualora provata; precisa infine che l'utente è disattivo e presenta un insoluto di € 1.234,23. Insiste per il rigetto integrale dell'istanza.

## **3. Motivazione della decisione**

In linea generale l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Nel merito le richieste di parte istante meritano solo parziale accoglimento. Va accolta la richiesta di indennizzo per i malfunzionamenti occorsi sulle linee XXXXXX – XXXXXX dal 4 marzo 2019 (data della prima segnalazione di cui è fornita prova) al 3 aprile 2019. L'indennizzo andrà calcolato moltiplicando il parametro giornaliero di € 6,00 individuato in base agli artt. 6, comma 2 e 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi di cui all'allegato A alla Delibera 73/11/CONS (e ss. mm. e ii.), per i 30 giorni compresi tra il 4 marzo e il 3 aprile 2019 e per ciascuna delle due utenze interessate dal malfunzionamento, per complessivi € 360,00. Quanto alla richiesta sub iii. di indennizzo per illegittima sospensione, si evidenzia come, a fronte di quanto dichiarato dall'istante, l'operatore non produce alcuna documentazione atta a provare la continuità nell'erogazione dei servizi. In particolare, l'operatore afferma: "la numerazione [XXXXXX ndr] non risulta disattivata o persa, ma è attualmente attiva sui sistemi Vodafone, come peraltro visibile esaminando le fatture emesse e a oggi insolte (cfr. all. 2)". Tuttavia non produce alcuna fattura (manca del tutto il citato allegato) né altro documento a sostegno di quanto asserito in merito alla continuità nell'erogazione dei servizi. Dunque, alla luce del reclamo prodotto dall'utente a segnalazione della sospensione della sola utenza n. XXXXXX (Pec del 24 aprile 2019) e in assenza di prova circa la continua e corretta erogazione dei servizi (o, al contrario, circa la legittimità della sospensione, ai sensi dell'art. 5 del Regolamento di Procedura), si ritiene che l'istante abbia diritto ad un equo indennizzo da calcolare in base al parametro giornaliero di € 15,00 individuato in applicazione degli artt. 5, comma 1, e 13, comma 3, del citato Regolamento sugli Indennizzi. Tale parametro dovrà essere moltiplicato per i 92 giorni compresi tra il 24 aprile 2019 (data della PEC di segnalazione, unico

documento scritto dal quale è possibile desumere una data certa di inizio della sospensione) e il 25 luglio 2019, data di presentazione dell'istanza di conciliazione. Si è individuato in tale data il dies ad quem per il calcolo dell'indennizzo in quanto nell'istanza di conciliazione l'utente non ha richiesto la riattivazione delle utenze sospese, né tantomeno ha contestualmente (o successivamente) provveduto a presentare istanza di procedimento temporaneo, testimoniando di fatto un sostanziale disinteresse alla riattivazione. Ciò precisato, considerati i due servizi oggetto di sospensione, l'istante avrà diritto a un indennizzo complessivo di € 2.760,00. Quanto alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta a reclamo, la stessa può essere accolta, atteso che dalla produzione di reclamo scritto inviato il 24 aprile 2019 non vi è prova di riscontro da parte dell'operatore. La società istante avrà pertanto diritto all'indennizzo previsto dall'art. 12, comma 1, nell'importo massimo di € 300,00. Può essere solo parzialmente accolta la richiesta di storno dell'insoluto. Va innanzi tutto precisato che oggetto della presente controversia sono unicamente le utenze indicate in istanza e relative alla sede di Milano della società istante. Ciò premesso, dalla documentazione in atti è possibile evincere l'effettiva applicazione di costi superiori a quelli pattuiti per i servizi di rete fissa (voce e dati) sull'utenza n. XXXXXX e per la collegata utenza mobile n. XXXXXX ("Fisso+Mobile e.box Office+"), peraltro in assenza di prova da parte di Vodafone circa l'asserita correttezza degli addebiti. Pertanto, in relazione alle quattro fatture depositate in copia dalla società istante (XXXXXX del 6 settembre 2018 di € 369,42; XXXXXX del 7/11/2018 di €439,88; XXXXXX del 8/1/2019 di €336,26; XXXXXXXX del 6/3/2019 di €304,19) Vodafone è tenuta a stornare quanto addebitato in eccesso rispetto all'importo di € 56,40/mese concordato (come risulta dalla documentazione depositata da parte istante), ma esclusivamente in relazione ai servizi di rete fissa e mobile forniti presso la sede di Milano (servizi adsl e voce sull'utenza n. XXXXXX e utenza mobile n. XXXXXX).

Quanto alle spese di procedura, si ritiene equo riconoscere in favore della parte istante, l'importo di € 50,00.

## **DELIBERA**

**1.** Si accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società XXXXXX XXX nei confronti di Vodafone Italia s.p.a. La società Vodafone Italia s.p.a. è tenuta a: i. corrispondere in favore della parte istante l'importo di € 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino all'effettivo saldo; ii. corrispondere in favore della parte istante l'importo di € 360,00 (trecentosessanta/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamenti, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino all'effettivo saldo; iii. corrispondere in favore della parte istante l'importo di € 2.760,00 (duemilasettecentosessanta/00) a titolo di indennizzo per illegittima sospensione, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino

all'effettivo saldo; stornare dalle fatture XXXXXX del 6 settembre 2018; XXXXXXX del 7/11/2018 ; XXXXXX del 8/1/2019 e XXXXXXX del 6/3/2019 gli importi addebitati per i servizi di rete fissa e mobile forniti presso la sola sede di Milano (servizi adsl e voce sull'utenza n. XXXXXX e utenza mobile n. XXXXXX), eccedenti l'importo di € 56,40/mese pattuito (come da documentazione depositata da parte istante); v. corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura. La società Vodafone Italia s.p.a. è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

**2.** 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.

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

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Milano, 29 settembre 2021

IL PRESIDENTE