

DELIBERA N. 37/2021

**XXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA
(HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/230658/2020)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 21/07/2021;

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 XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX del 17/01/2020 acquisita con protocollo n. 0022587 del 17/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 17 gennaio 2020 la società XXXXX XXXXX XXXXX (da qui in avanti "la parte istante" o anche solo "l'istante") ha contestato l'illegittima sospensione dei servizi sulle utenze nn. XXXXXXXX – XXXXXXXX, occorsa in data 3 settembre 2019, nonché il mancato riscontro ai reclami inviati per lamentare l'avvenuta sospensione e per segnalare l'avvenuto pagamento parziale delle fatture emesse dall'operatore (contestate perché ritenute non conformi a quanto pattuito). Sulla base di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste: i. indennizzo per illegittima sospensione; ii. indennizzo per mancata risposta ai reclami; iii. storno/rimborso totale delle fatture emesse nel periodo di sospensione del servizio; iv. varie ed eventuali; v. rimborso delle spese di procedura. Con memoria di replica del 25 marzo 2014, l'istante ha precisato quanto segue: - le considerazioni espresse da controparte in tema di conformità della fatturazione sono prive di pregio, posto che tale questione non è oggetto del presente procedimento bensì di altro diverso procedimento tuttora pendente presso il Corecom (GU14 106928/2019); - oggetto di istanza è l'illegittima sospensione subita in data 03.09.2019 e perdurata sino al successivo 08.10.2019, la quale non è stata preceduta alcun preavviso; - la fatturazione ricompresa nel periodo 02/2018-04/2019 (cioè tra la data di attivazione dell' abbonamento "ebox office centralino + full" come riferito da Vodafone nelle proprie memorie e la data di deposito del citato GU14106928/2019) è oggetto di altro procedimento nell'ambito del quale la fatturazione è stata integralmente contestata; - le fatture relative al periodo 05/19-09/19, immediatamente precedenti la sospensione, (XXXXXXXXX dell'08/05/2019, XXXXXXXXX 06/07/2019 e XXXXXXXXX del 06/09/2019) sono tutte state oggetto di pagamenti parziali, contrariamente a quanto asserito da controparte; - non corrisponde al vero quanto riferito da Vodafone in merito al fatto che la sospensione avrebbe interessato solo ed "esclusivamente le chiamate in uscita", e che la riattivazione delle utenze sarebbe "avvenuta in data 01.10.2019". "Entrambe le circostanze risultano del resto smentite da Vodafone stessa nelle comunicazioni del 02.10.2019 e dell'08.10.2019 rilasciate nel fascicolo del procedimento GU5 175235/2019"; - numerose sono state le segnalazioni effettuate all'operatore, cui tuttavia non è mai stato fornito alcun riscontro. L'istante quantifica poi le proprie richieste come segue; indennizzo di €300,00 per la mancata risposta al reclamo del 23.10.2019; indennizzo pari a €1.575,00 ex art. 5 cc. 1- 2 delibera 347/18/CONS per illegittima sospensione dei servizi sulle utenze nn. XXXXXXXX e XXXXXXXX; spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata, Vodafone Italia s.p.a rileva: - che la società istante è attiva su sistemi Vodafone sin dal 2016; - che in data 12 febbraio 2018 l'istante ha sottoscritto ulteriore proposta abbonamento per attivazione del piano denominato "e-box Office Centralino+full; - che nessuna comunicazione di recesso relativa alle

componenti attive prima della sottoscrizione del 2018 è mai pervenuta al gestore, dal che tutti i servizi sono rimasti regolarmente attivi; - che Vodafone ha gestito correttamente le richieste dell'istante attivando il link XXXXX e la sim XXXXXX, visibili nelle fatture emesse da Vodafone in seguito alla sottoscrizione del contratto del 2018; - che la società Istante ha omesso di pagare integralmente le fatture emesse (che sono comunque conformi ai profili tariffari attivi) - che Vodafone ha preavvisato, mediante apposita informativa, della sospensione dei servizi sulle utenze nn. XXXXXXXX e XXXXXXXX, avvenuta esclusivamente per le chiamate in uscita; - che Vodafone ha riattivato le utenze e in data 1 ottobre 2019; - che sussiste ad oggi un insoluto pari ad € 1522,30. - che la decisione della società istante di interrompere integralmente pagamenti delle fatture emesse da Vodafone è illegittima. Sulla base di quanto rilevato, Vodafone chiede l'integrale rigetto delle domande avanzate alla parte istante.

3. Motivazione della decisione

In linea generale l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Preliminarmente va chiarito che con istanza GU14/106928 presentata in data 4 aprile 2019, l'odierno istante aveva contestato la mancata attivazione dei servizi pattuiti con Vodafone nel gennaio 2018, richiedendo, fra l'altro, il rimborso di quanto pagato in eccesso rispetto al contratto precedentemente in essere, in base alle fatture emesse tra l'8 maggio 2018 e il 6 marzo 2019. Con provvedimento decisorio assunto a definizione della controversia, questo Corecom ha accertato l'inadempimento di Vodafone e, stabilita l'erroneità della fatturazione, ha disposto il rimborso delle fatture per la parte eccedente il corretto importo di € 109,50. L'oggetto dell'istanza sulla quale è chiamato ora a pronunciarsi questo Corecom è dunque altro e differente rispetto al procedimento avviato con il citato GU14/106928 e riguarda la sospensione dei servizi che ha interessato le linee intestate a XXXXX XXXXX XXXX tra il settembre e l'ottobre 2019. Ciò chiarito, le attuali richieste formulate dall'istante risultano meritevoli di parziale accoglimento per i motivi che saranno qui di seguito esposti. In relazione alla richiesta di indennizzo per la sospensione amministrativa dei servizi sulle due utenze fisse nn. XXXXXXXX e XXXXXXXX occorsa in data 3 settembre 2019, la stessa va accolta in quanto l'istruttoria ha consentito di accertare l'illegittimità della condotta sospensiva posta in essere da Vodafone. Come è noto, in base alla regolamentazione vigente (art. 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP), gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni. Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e i casi tassativamente indicati dall'articolo 5 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti (allegato A, delibera Agcom n. 203/18/CONS, come da ultimo modificata dalla Delibera Agcom 353/19/CONS), ovverosia le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti, rispetto ai quali però incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di preavviso, il cui mancato

rispetto rende illegittima l'interruzione del servizio. Nel caso in esame è emerso che le fatture insolute indicate dall'operatore come causa della sospensione in realtà sono state tutte oggetto di pagamento parziale, perché contestate (la contestazione, si evidenzia, viene pacificamente ammessa dallo stesso operatore nella propria memoria). Agli atti non vi è prova, poi, del congruo preavviso da cui deve sempre e necessariamente essere preceduta la sospensione amministrativa dei servizi. Dunque, a fronte di una condotta dell'istante conforme a quanto stabilito dall'articolo 7, comma 2, Allegato A, alla delibera n. 519/15/CONS (dove si prevede che "L'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione"), l'operatore ha interrotto l'erogazione dei servizi in assenza dei presupposti stabiliti dalla regolamentazione vigente. Ne consegue il diritto della parte istante all'indennizzo previsto dagli artt. 5, comma 1 e 13, comma 3, del c.d. Regolamento Indennizzi (di cui all'allegato A alla delibera 73/11/CONS, come modificata da ultimo dalla delibera 347/18/CONS), stante la natura "affari" delle utenze sospese. Per il calcolo di tale indennizzo va precisato che: 1) a fronte della contestazione, da parte dell'istante, di una interruzione integrale del servizio voce, non è stata fornita dall'operatore alcuna prova in ordine a quanto dallo stesso asserito in memoria, circa l'avvenuta sospensione delle sole chiamate in uscita; 2) alla luce delle risultanze istruttorie (e in particolare del riscontro fornito da Vodafone nell'ambito della procedura d'urgenza GU5/175235, attivata nel corso del tentativo obbligatorio di conciliazione, dal cui esito negativo trae origine l'istanza oggetto della presente decisione) i servizi sono stati riattivati in data 8 ottobre 2021. Pertanto, sulla base del parametro giornaliero di € 15,00 da applicare a ciascun servizio oggetto di sospensione attivo sulle due utenze interessate, calcolati i 35 giorni compresi tra il 3 settembre 2019 e l'8 ottobre 2019, l'indennizzo complessivo che dovrà essere liquidato in favore della parte istante è pari ad € 1.575,00. Pur riconoscendo l'illegittimità della condotta sospensiva di Vodafone, non può essere invece accolta la richiesta di storno o rimborso degli importi fatturati in relazione al periodo di sospensione atteso che non è stata prodotta alcuna fattura riferibile a tale periodo. Non merita infine accoglimento la richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami. Le due Pec presenti in atti, con le quali l'istante ha chiesto all'operatore la riattivazione dei servizi sospesi e ha confermato il pagamento parziale delle fatture contestate, sono state inviate pochi giorni dopo la presentazione dell'istanza di provvedimento d'urgenza: l'operatore, attraverso la riattivazione del servizio, ha pertanto riscontrato per fatti concludenti entro i termini previsti dalla Regolamentazione vigente (art. 8, all. A alla citata Delibera 179/03/CSP). Quanto alle spese di procedura, alla luce della condotta tenuta dalle parti nel corso dell'intera procedura e dell'accoglimento parziale delle richieste formulate dall'istante, si ritiene equo un rimborso di € 50,00 in favore dell'istante.

DELIBERA

Articolo 1

1. Si accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX nei confronti di Vodafone Italia s.p.a. La società Vodafone è tenuta a corrispondere in favore della parte istante l'importo di € 1.575,00 (millecinquecentosettantacinque/00), con maggiorazione degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo. La società Vodafone Italia s.p.a. è tenuta altresì corrispondere, in favore dell'istante, l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura. La società Vodafone è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com l'avvenuto adempimento 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, 21 luglio 2021

IL PRESIDENTE