

DELIBERA N. 92/20

**XXXX XXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/169811/2019)**

Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 10/06/2020;

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 modificato 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. 296/18/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; 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 delibera del CORECOM Lombardia 7 novembre 2013, n. 63 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX del 05/09/2019 acquisita con protocollo n. 0375347 del 05/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 5.09.2019, la sig.ra XXXXX XXXXX, lamenta di aver esercitato il proprio diritto di recesso, a seguito delle variazioni unilaterali di contratto, per la numerazione XXXXXX; tuttavia la fatturazione su tale linea non veniva interrotta e pertanto l'utente, non ritenendo legittimi tali addebiti, ometteva di pagarli. In conseguenza di ciò veniva disattivata senza preavviso un'altra linea mobile (XXXXXXX) intestata all'istante, di cui andava anche persa la numerazione. Alla luce di tali contestazioni, l'istante formula le seguenti richieste: i. storno/rimborso fatture successive all'invio del recesso in relazione alla linea telefonica XXXXXX; ii. indennizzo per interruzione della linea XXXXXX dal 31.12.2018 al 5.02.2019; iii. indennizzo per perdita della numerazione XXXXXX.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria presentata l'operatore espone quanto segue: "con nota del 18 luglio 2018 si gestiva richiesta di recesso inoltrata dall'utente. La richiesta risultava essere "non conforme", in quanto priva degli elementi ritenuti essenziali affinché la stessa potesse risultare valida ed efficace. Nello specifico, la richiesta risultava assente della firma dell'intestatario e non era accompagnata da un documento d'identità in corso di validità di quest'ultimo. Veniva inviato avviso di "non conformità" e modalità corrette per effettuare nuova richiesta conforme. L'insoluto ammonta ad euro 243,65."

3. Motivazione della decisione

In linea generale l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Nel merito, si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante possano essere accolte, per le motivazioni che seguono. In relazione alla richiesta sub i), l'operatore afferma che la richiesta di recesso inviata dall'utente risultava priva di alcuni elementi ritenuti essenziali e che per ciò stesso non poteva essere considerata valida ed efficace. Tuttavia nessun avviso di "non conformità" veniva inoltrato all'utente, o per lo meno nessuna prova è stata fornita da parte dell'operatore circa l'invio di richiesta di integrazione documentale. Di conseguenza, l'utente non poteva essere al corrente che la propria richiesta non fosse andata a buon fine nè veniva messa nelle condizioni di potersi attivare tempestivamente al fine di integrarla con la documentazione necessaria. Si ritiene pertanto che non avendo l'operatore adempiuto al proprio obbligo di trasparenza e chiarezza informativa, la linea telefonica n. XXXXXXXX dovrà essere cessata a far data dal ricevimento della richiesta di recesso inoltrata dall'utente con conseguente storno/rimborso delle fatture emesse successivamente. Per quanto riguarda le richieste sub ii) e iii), l'utente lamenta l'interruzione della linea voce e successiva perdita del numero XXXXXX. L'operatore non forniva alcuna informazione in merito al predetto disservizio, limitandosi a comunicare in sede di richiesta di emissione di provvedimento temporaneo che "la sim in oggetto è stata disattivata per insoluti il 5 Feb 2019 e non è



riattivabile". L'allegato A della delibera 179/03/CSP al punto 4 dell'art.3 prevede che "i servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione. Ogni organismo di telecomunicazioni è tenuto ad informare in anticipo e con mezzi adeguati gli utenti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie." Anche in caso di sospensione della linea per la presenza di insoluti quindi, l'operatore ha l'obbligo di comunicare la futura sospensione con adeguato preavviso. Nel caso di specie nessuna prova è stata fornita dall'operatore nè circa l'utilizzo della linea da parte dell'utente nel periodo oggetto di contestazione, nè in relazione al preavviso di sospensione della linea. Oltretutto, da quanto emerso nella fase istruttoria sembrerebbe che gli insoluti presenti che abbiano poi portato alla sospensione della linea, fossero relativi ad una linea diversa ed estranea, seppur intestata alla medesima utente. Dal momento che la contestazione del disservizio da parte dell'istante è avvenuta tempestivamente, e comunque nei termini previsti dal Regolamento, anche attraverso la presentazione della richiesta di provvedimento temporaneo, e che il numero perso era in possesso dell'utente già dal 2002 (fatto non contestato dall'operatore), si ritiene di poter accogliere entrambe le richieste di indennizzo. In particolare, non avendo l'operatore nè contestato il periodo di disattivazione nè dimostrato l'effettivo utilizzo della linea telefonica n. XXXXXX da parte dell'utente, dovrà essere riconosciuto un indennizzo per la sospensione del servizio per un totale di € 270,00 (€ 7,50 per 36 giorni), e per perdita della numerazione nel massimo riconoscibile pari ad € 1.500,00.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'accoglimento dell'istanza presentata dalla sig.ra XXXXX XXXXX nei confronti della società Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile – Teletu) per le motivazioni di cui in premessa. La società Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile – Teletu) è tenuta: i. a cessare la linea telefonica n. XXXXXX a far data dalla ricezione della richiesta di recesso e conseguentemente a stornare/rimborsare all'istante le fatture emesse successivamente; ii. a corrispondere in favore dell'istante la somma di € 270,00 a titolo di indennizzo per sospensione del servizio voce relativo alla linea XXXXXX, importo maggiorato degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza; iii. a corrispondere in favore dell'istante la somma di € 1.500,00 a titolo di indennizzo per perdita della numerazione XXXXXX, importo maggiorato degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza. 3. La società Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile – Teletu) è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom 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, 10 giugno 2020

IL PRESIDENTE