

**DELIBERA N. 13/2021**

**XXXXX XXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/99668/2019)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 17/02/2021;

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 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; 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 20/03/2019 acquisita con protocollo n. 0121772 del 20/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Nell'istanza presentata in data 20 marzo 2019, il sig. XXXXX XXXXX così descrive i fatti oggetto di controversia: "interruzione servizio già contemplato nell'istanza UG/41331/2018 per la linea XXXXXX, esaminare nel dettaglio internamente in Vodafone tutta la vicenda con storico cronologico dal 22-26/03/2009 osservando anche l'utenza radiomobile XXXXXX cui è abbinata la risorsa, in tutti gli aspetti tecnici-commerciali-amministrativi". Formula poi le seguenti richieste: "riattivazione della linea (medesimo numero telefonico) con le stesse condizioni tecniche ed amministrative iniziali senza variazioni commerciali; riconoscimento indennizzi per tutti i disagi già subiti in precedenza a tale evento catastrofico (10 anni che ho quel numero), nonché per quelli in essere tutt'ora", quantificando gli indennizzi richiesti in euro 1653.04. Nella replica alla memoria avversaria l'istante si limita a precisare, in merito alla rilevata carenza di reclami sui sistemi Vodafone: "Se nei sistemi Vodafone non risulta nulla non può farmene una colpa"; nel formulario UG, richiamato nell'istanza di definizione, il sig. XXXXXX rappresenta inoltre quanto segue: "Contesto l'intervenuta cessazione d'utenza telefonica la cui risorsa XXX-XXXXXX è un GSM Geografico ricaricabile ovvero Terminazione Fisso/Mobile associata a SIM card Consumer Prepaid MSISDN XXXXXX attiva presso VODAFONE, su cui è attivo il Servizio Numero Fisso con specifica promozione riservata CasaZeroNew, che tra l'altro sottoscrissi chiaramente a 3,00€ per sempre poi aumentata a 5,04€ ed ancora a 9,07€ automaticamente senza possibilità di divieto e senza incremento plafond di 3000MIN mensili e poi settimanali e con applicazione di uno scatto alla risposta ad evento di 0,16€cent (che erano stati aboliti) e da molti anni oramai senza possibilità di avvalermene mai di alcun secondo in uscita a causa di loro incapacità conclamate nel saper gestire i reclami".

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

Nella memoria ritualmente depositata Vodafone evidenzia che nessun reclamo è presente sui sistemi relativo all'oggetto del presente procedimento. Inoltre precisa che l'impossibilità nell'effettuazione della ricarica per la richiesta di rinnovo implicito per la SIM XXXXXXXXXXXXXXX, va imputato alla disattivazione della promozione Vodafone Casa Zero New avvenuta in data 6 novembre 2018, con la conseguente disattivazione del numero XXXXXX per traffico insufficiente.

### **3. Motivazione della decisione**

In linea generale l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura di cui alla Delibera 203/18/CONS e ss.mm. e ii. Nel merito le richieste dell'istante possono essere accolte solo parzialmente per i motivi qui di seguito esposti. Invero l'utente, stando a quanto è possibile desumere dalla sintetica e generica ricostruzione dei fatti presente nel formulario GU14, lamenta

l'avvenuta sospensione dell'utenza fissa n. XXXXXXXX, e chiede, oltre alla riattivazione della stessa alle condizioni economiche, tecniche ed "amministrative" inizialmente applicate, anche un equo indennizzo per tutti i disagi patiti, quantificato in € 1653,04. Tuttavia, quanto alla prima richiesta, l'istante non produce documentazione dalla quale evincere con chiarezza le condizioni di cui chiede il ripristino. Dunque per tale motivo non può che essere rigettata la richiesta di riattivazione della linea XXXXXXXX "con le stesse condizioni tecniche ed amministrative iniziali senza variazioni commerciali" formulata nell'istanza. Quanto alla pretesa di un equo indennizzo, va rilevato che l'operatore, in merito alla sospensione dell'utenza citata, si limita ad affermare che la cessazione sia derivata dalla disattivazione della promozione Casa Zero New, avvenuta il 6 novembre 2018, ma nulla allega a sostegno di quanto dichiarato, né tantomeno chiarisce se la disattivazione di tale promozione sia stata voluta dall'utente o effettuata dall'operatore, e, ricorrendo questa seconda ipotesi, se disposta nel rispetto delle condizioni di cui all'art. 5 del citato Regolamento di procedura di cui alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS (e ss. mm. e ii.). Dunque, di fatto, Vodafone non fornisce prova della legittimità della sospensione/disattivazione dell'utenza. Ciò posto, se la prima data certa di segnalazione di non funzionamento (con la richiesta di riattivazione) dell'utenza fissa XXXXXX, corrisponde a quella del deposito del formulario UG, avvenuto il 7 novembre 2018, va rilevato che in data 3 aprile 2019 questo Corecom, archiviando l'istanza di provvedimento temporaneo in quanto presentata dal Sig XXXX nell'ambito del procedimento di conciliazione già concluso con mancato accordo, precisava che il GU5 avrebbe potuto essere avviato sull'istanza di definizione pendente. A tale invito, tuttavia, non seguiva alcuna richiesta di riattivazione urgente, potendosi con ciò desumere un sopravvenuto disinteresse dell'utente alla stessa. Sulla base di tutto quanto sin qui dedotto, si ritiene che il sig. XXXXX abbia diritto ad un indennizzo da sospensione da calcolarsi in base al parametro di € 7,50 pro die, indicato dall'art. 5, comma 1, del c.d. Regolamento sugli indennizzi di cui alla del. 73/11/CONS e ss.mm. e ii., che andrà moltiplicato per i 147 giorni compresi tra il 7 novembre 2018 e il 3 aprile 2019, per complessivi € 1.102,50.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXXXX XXXXX nei confronti della società Vodafone Italia s.p.a. La società Vodafone Italia s.p.a. è tenuta a corrispondere in favore del sig. XXXXXX l'importo pari a € 1.102,50 (Euro millecentodieci/50) oltre interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza. La società Vodafone è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com l'avvenuto adempimento alla presente determina 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, 17 febbraio 2021

IL PRESIDENTE