

DECRETO DC/76/19/CRL

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

F. ALTURA / VODAFONE ITALIA XXX (HO.MOBILE - TELETU)

(GU14/11613/2018)

**Corecom Lazio**

Il Commissario straordinario

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. 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 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 “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO 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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio del 15 maggio 2019, n. T00118, di nomina del Dott. Claudio Lecce quale Commissario straordinario del Comitato regionale delle comunicazioni (Co.re.com.);

VISTA l'istanza di F. ALTURA del 03/09/2018 acquisita con protocollo N. 0113881 del 03/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'utente, cliente Vodafone con contratto "TUTTO PER TE", subiva la sospensione della linea ai primi di ottobre 2017. Immediatamente presentava svariati reclami senza aver alcun tipo di riscontro. Solo i primi di novembre veniva riattivata la linea. Visto il grande disagio arrecato dal gestore con ben 30 gg di sospensione della linea, si è stati costretti ad attivare una nuova linea con altro gestore a novembre 2017. Pervenivano inoltre tre fatture per un importo complessivo di 220 euro in cui si erano addebitati costi per un periodo in cui la linea era sospesa da Vodafone e in cui non era più presente il servizio, in quanto nel frattempo era passato ad altro gestore. Il 5.4.2018 trasmetteva reclamo scritto senza ottenere alcun tipo di riscontro riguardo la sospensione della linea o storno delle fatture. In base a tali premesse l'utente ha richiesto: 1. Rimborso e storno importi non dovuti; 2. Indennizzo per sospensione del servizio; 3. Indennizzo per mancata risposta ai reclami;

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

L'operatore precisava che l'utente aveva subito, previo preavviso e con inibizione del solo traffico in uscita, la sospensione del servizio in quanto aveva omesso il pagamento dei bimestri precedenti per Euro 541,09; parimenti non aveva pagato le fatture emesse successivamente alla disposta sospensione. Avendo compiuto quanto di spettanza rispetto all'inadempimento del contratto, chiedeva il rigetto di ogni domanda di storno e indennizzo.

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

L'utente lamenta l'improvvisa sospensione dei servizi sull'utenza fissa, dal 3.10.2017 al 1.11.2017. L'operatore si è difeso precisando di aver disposto la sospensione, solo in uscita e previo preavviso, a seguito dell'omissione del pagamento delle fatture relative ai bimestri precedenti: depositava a supporto le fatture, rispettivamente del 12.6.2017, del 7.8.2017, del 2.10.2017 e del 27.11.2017, che effettivamente risultano non pagate. L'utente ha replicato di non aver ricevuto alcun preavviso di sospensione e che alla data del 3.10.2017, non poteva aver accumulato un insoluto di 541,09 come asserito da controparte. In merito alla sospensione del servizio, occorre far riferimento a quanto prescritto dall'art. 5 del Regolamento ex Del 203/18/CONS al fine di verificarne i presupposti di legittimità: rilevato dunque il requisito dei ripetuti mancati pagamenti (ammessi dall'utente) in assenza di contestazioni sulla prestazione, tuttavia il gestore non ha fornito prova del preavviso all'utente, nè della data del suo inoltro. In ragione dell'omesso obbligo di preavvertire l'utente, sollecitandolo al pagamento dovuto, la sospensione disposta da Vodafone è illegittima e pertanto spetta all'utente l'indennizzo previsto per il periodo di sospensione di cui all'art.5 del Regolamento Indennizzi ex Del. 347/18/CONS, per Euro 420,00. Spetta pure all'utente lo storno delle somme fatturate nel periodo di sospensione e pertanto la fattura del 2.10.2017 va stornata per metà dell'importo, per Euro 36,12; si dispone lo storno inoltre, delle fatture eventualmente emesse successivamente al passaggio dell'utente ad altro gestore, sulla base del contratto depositato dall'utente del 22.11.2017 (data del trasferimento imprecisata). Quanto alla domanda di indennizzo da mancata risposta al reclamo, attesa la genericità della deduzione sui reclami telefonici svolti, può solo considerarsi il reclamo del 5.4.2018, per il quale non risulta alcuna risposta. Va riconosciuto all'utente dunque, l'indennizzo di cui all'art.12, comma 1 Delibera Indennizzi, dal 5.5.2018 al 26.7.2018, di Euro 92,5.

## DECRETA

### Articolo 1

Accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla sig.ra F. Altura nei confronti di Vodafone Italia XXX. Vodafone Italia XXX è tenuta a corrispondere all'utente, oltre spese di procedura per Euro 50,00 , i seguenti importi, -oltre interessi legali dovuti dalla data di deposito dell'istanza- da corrispondersi secondo le modalità indicate nell'istanza: -Euro 420,00 quale indennizzo ex art.5, comma 1 Allegato A alla delibera n.347/18/CONS; - Euro 92,50 quale indennizzo ex art.12, comma 1 Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS; Vodafone è inoltre tenuta a stornare l'importo di Euro 36,12 sulla fattura n. 23748325434 del 2.10.2017, nonchè altre fatture eventualmente emesse dopo il passaggio dell'utente ad altro gestore.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

Roma 03/07/2019

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

F.TO