

**DELIBERA N. 14/2020**

**XXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/17703/2018)**

**Il Corecom Basilicata**

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 04/08/2020;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

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;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

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 l’istanza di XXXXXXXX del 15/09/2018 acquisita con protocollo n. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Il sig. XXXXX, titolare di un contratto di utenza privata con Vodafone Italia S.p.A. per la fornitura di servizi di telefonia fissa e di internet adsl, con formulario UG del 16.05.2018 si è rivolto al Co.re.com. di Basilicata lamentando di aver richiesto con raccomandata a.r. del 15.01.2018, indirizzata alla Vodafone, la cessazione della linea fissa, ma di aver, in seguito, continuato a ricevere la relativa fatturazione, tanto da dover reiterare con racc. a.r. del 21.04.2018 la medesima richiesta. All'udienza di conciliazione, svoltasi in data 28.06.18, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto verbale di mancato accordo tra le parti. Successivamente, in data 15.09.18, l'utente depositava istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata ove riportava i fatti di cui al formulario UG, specificando che nel periodo di contestazione della fatturazione emessa dalla Vodafone il servizio di telefonia veniva erogato dalla TIM. Inoltre, in seguito all'invio della seconda raccomandata a.r. del 21.04.2018 in cui l'istante reiterava la richiesta di cessazione della linea, la Vodafone distaccava in data 26.04.2018 un numero differente da quello per il quale era stata chiesta la cessazione, seppur utilizzato dal sig. XXXX in quel periodo. Detta linea veniva riattivata da TIM il 10.05.2018 tramite l'attivazione di un nuovo numero. Nell'istanza di definizione, il sig. XXXXX, ha chiesto: i) il rimborso delle fatture emesse da Vodafone da febbraio a luglio 2018 per euro 250,00; ii) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami per euro 300,00; iii) indennizzo per sospensione linea voce e dati dal 26.04.2018 al 10.05.2018; iv) il rimborso delle spese quantificate in euro 250,00.

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

Vodafone Italia S.p.A. ha fatto pervenire la memoria difensiva, datata 25.10.18, nella quale ha dichiarato di non aver potuto disattivare l'utenza in seguito al ricevimento in data 18.01.18 della racc. a.r. di disdetta in quanto era in corso la procedura di migrazione dell'utenza verso Telecom e che, "fintanto che tale operazione non fosse stata annullata a sistema da TIM, sarebbe stato impossibile inserire ulteriori richieste, ivi compresa la chiesta disattivazione". Ha quindi prodotto una schermata di contatto con il cliente del 31.01.18, a riprova di aver informato il cliente dell'impossibilità di procedere alla cessazione dell'utenza, e la schermata di contatto del 27.02.18, sostenendo che in detta occasione il cliente comunicava di aver attivato un nuovo numero e che avrebbe rinnovato la richiesta di cessazione. La detta richiesta perveniva in Vodafone il 30.04.18 e l'operatore provvedeva a cessare l'utenza in data 30.05.18, ossia entro i 30 giorni previsti dalle CGC, emettendo l'ultima fattura in data 13.06.18 con l'addebito dei costi di disattivazione nella misura consentita dalle tabelle Agcom. In relazione al numero differente del quale l'utente ha lamentato l'erronea disattivazione, l'operatore ha dichiarato che trattasi di un numero che non è mai entrato nei gestionali Vodafone e che

non risulta sia mai stato associato al sig. XXXXX. Pertanto, Vodafone ha declinato qualsiasi responsabilità per il supposto distacco, ritenendo del tutto infondata l'istanza presentata dall'utente.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e dalla comparazione dei documenti prodotti e delle correlative allegazioni, le richieste formulate da parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. La domanda sub i) inerente il rimborso delle fatture emesse da Vodafone successivamente alla richiesta di cessazione della linea risulta fondata dal momento che l'istante ha pienamente provato di aver richiesto la cessazione della linea a far data dalla raccomandata a.r. del 15-18/01/2018. Di contro, è altresì provato che il gestore non vi abbia provveduto continuando ad addebitare le fatture fino alla data del 8.06.2018. Inoltre, la motivazione fornita dal gestore di essere stato nell'impossibilità di cessare la linea poiché era in corso la procedura di migrazione verso altro operatore non confuta l'univoca e chiara determinazione espressa dall'utente di cessare la linea. In ogni caso, per la cessazione della linea, i gestori hanno 30 giorni di tempo, dal momento della ricezione della relativa richiesta per provvedervi. Detto questo, la fattura di chiusura deve riferirsi ad un periodo che rientri in questo lasso di tempo. Pertanto, l'istante ha diritto al rimborso delle fatture successive alla data del 17.02.2018 (30 giorni dopo la ricezione della disdetta). Secondo l'orientamento costante Agcom "devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, il quale ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione" (delibera Agcom n. 103/10/ CIR; conformi delibere Agcom nn. 137/10/ CIR; 140/10/ CIR; 24/11/ CIR; 75/11/ CIR). Pertanto, la Vodafone avrebbe dovuto recepire il recesso entro il termine legislativamente previsto di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso ed ogni fattura emessa successivamente a tale momento è illegittima e dovrà essere annullata con relativo rimborso al sig. XXXX delle somme pagate. L'importo da rimborsare all'utente ammonta ad euro 182,55 calcolato sommando gli importi delle fatture successive al 17.02.2018, più precisamente le fatture n. AXXXX3211 del 13 aprile 2018 e n. AXXXX02 del 13 giugno 2018. Per quanto concerne la richiesta sub ii) di indennizzo per mancata risposta ai reclami, dalla documentazione agli atti risulta che l'istante abbia reiterato la richiesta di cessazione della linea con la racc. a.r. del 21-30 aprile 2018 chiedendo che la linea fosse cessata immediatamente dal momento che aveva ricevuto la fattura Vodafone relativa al periodo febbraio-marzo oltre alla fattura del nuovo gestore con il nuovo numero attivato il 2 febbraio 2018. A quanto lamentato dall'utente con la predetta seconda raccomandata non è seguita alcuna risposta da parte dell'operatore. L'art. 8, comma 4 dell'All. A alla delibera n. 179/03/CSP dispone che, in caso di reclamo, il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato. Le Linee Guida approvate con delibera n. 276/13/CONS (III.5.3) definiscono i criteri temporali per il calcolo dell'indennizzo: "si dovrà calcolare l'indennizzo a partire dalla scadenza del termine stabilito dal contratto o dalla carta dei

servizi per la risposta e fino al ricevimento di un'adeguata risposta da parte dell'operatore. Nel caso in cui tale risposta non sia mai giunta all'utente, si dovrà fare riferimento alla prima occasione in cui quest'ultimo abbia comunque avuto la possibilità di interloquire sul suo specifico caso". Nella presente fattispecie il dies a quo va individuato nel giorno 14.06.18 (ovvero trascorsi i 45 giorni previsti), mentre il dies ad quem va individuato nel momento dell'udienza di conciliazione, che nel caso di specie si è tenuta in data 28.06.18, per un totale di 14 giorni. Pertanto, merita accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami nella misura di euro 14,00, ai sensi dell'art. 11, comma 1 del Regolamento indennizzi che prevede un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo. Quanto alla richiesta sub iii) di indennizzo per sospensione linea voce e dati dal 26.04.2018 al 10.05.2018, va rigettata dal momento che si riferisce ad una numerazione differente da quella oggetto della presente controversia e coincidente con la numerazione riportata nel formulario UG della fase conciliativa. Infine, in relazione alla richiesta sub iv) di corresponsione delle spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n.173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di Euro 150,00 (centocinquanta/00), da porsi a carico dell'operatore.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, si propone, in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 15.09.18 dal sig. XXXXX nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. , la Vodafone è tenuta a: 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, l'importo di euro 182,55 a titolo di rimborso delle fatture n. AXXXXX11 del 13 aprile 2018 e n. AXXXXX02 del 13 giugno 2018; 2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, l'importo di euro 14,00, quale indennizzo per mancata risposta ai reclami, ai sensi dell'art. 11, comma 1 del Regolamento indennizzi; 3) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 150,00 a titolo di spese di procedura, ex art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

**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.



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Potenza, 04.08.2020

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Marra