



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI

**DELIBERA N. 24/2021**  
**XXX / VODAFONE ITALIA X (HO.MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/99519/2019)**

**Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna dell'11/03/2021;

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 delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e

la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative e delle regioni e delle Province autonome, prorogato con delibera n. 683/20/CONS recante “ Proroga dell’ accordo quadro tra l’ autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la conferenza delle regioni e province autonome e la conferenza dei presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l’ esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”;

VISTA l’ istanza di MPR SERVICE del 20/03/2019 acquisita con protocollo n. 0121094 del 20/03/2019;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l’ illustrazione svolta nella seduta dell’ 11/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’ istante**

L’ istante lamenta il seguente problema nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone), dichiarando, nell’ istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 20/03/2019; l’ udienza di conciliazione si è svolta in data 18/03/2019), quanto segue. Venivano disattivate le utenze (affari) da Vodafone, che sosteneva di avere agito su richiesta del Corecom. L’ istante assicura invece di non avere mai effettuato una tal richiesta al Corecom. Ciò premesso, l’ istante è a richiedere: 1) indennizzo pari ad euro 500 per disattivazione non richiesta 2) indennizzo pari ad euro 600 per mancato avviso di sospensione.

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

Vodafone, con memoria in data 06.05.2019, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue. Eccepisce l’ inammissibilità e l’ improcedibilità di eventuali richieste formulate nel GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell’ UG, chiedendo a questo Corecom di effettuare una verifica in merito. Asserisce di avere meramente posto in essere quanto previsto e pattuito nel verbale di accordo sottoscritto dinanzi a questo Corecom in data 15/02/2018, ossia la disattivazione della numerazione 051XXX060. Evidenzia che l’ istante non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi tali da comportare una dichiarazione di responsabilità a suo carico.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’ istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Innanzitutto, si precisa, rispetto a quanto richiesto da Vodafone, che vi è piena coincidenza tra quanto riportato dall’ istante in UG e in GU14, la ricostruzione dei fatti e

le richieste avanzate essendo le stesse; non risultano pertanto richieste suscettibili di essere a tal riguardo dichiarate inammissibili e improcedibili.

Ciò premesso, la richiesta di cui al punto 1) può essere accolta. L'istante lamenta disattivazione ingiustificata della linea 051XXX060 da parte di Vodafone avvenuta in data 29/11/2018, secondo quanto riportato dal medesimo istante nell'allegata richiesta a Vodafone di riattivazione del servizio inoltrata via mail in data 14/01/2019, circostanza mai smentita dall'operatore. L'operatore, dal canto suo, replica evidenziando in memoria di avere puramente e semplicemente dato attuazione a quanto riportato nel Verbale di udienza di discussione (allegato) svoltasi in data 15/02/2018 presso questo Corecom, ovvero che "Vodafone conferma la cessazione del contratto senza oneri e spese e la cessazione del link 1520729". Tuttavia, non fornisce alcuna prova in ordine alla riconducibilità della linea disattivata in questione all'ambito contrattuale, ivi compreso il link 1520729, cui si riferiscono gli impegni assunti dalle parti in sede di udienza di discussione, formalizzati nel verbale di cui sopra. Non avendo assolto all'onere probatorio di cui all'art. 2697, comma 1, cod. civ. (*"Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"*), Vodafone è dunque tenuto a riconoscere all'istante l'indennizzo richiesto, di cui all'art. 5, comma 1, della delibera 347/18/CONS. La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 29/11/2018 (secondo quanto riportato dal medesimo istante nell'allegata richiesta a Vodafone di riattivazione del servizio inoltrata via mail in data 14/01/2019, circostanza mai smentita dall'operatore) fino al giorno 18/03/2019 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 110), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 1.650,00 (milleseicentocinquanta/00), a norma dell'art. 5, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, della delibera n. 347/18/CONS (euro 7,50 x gg. 110 x 2 (utenza affari)).

La richiesta di cui al punto 2), ugualmente riconducibile all'ambito di applicazione del succitato art. 5, comma 1, della delibera 347/18/CONS, non può invece essere accolta, stante l'accoglimento della richiesta di cui al punto 1), restando in essa assorbita.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

### **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. Vodafone Italia X è tenuto a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 1.650,00 (milleseicentocinquanta/00), a norma dell'art. 5, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, della delibera n. 347/18/CONS (euro 7,50 x gg. 110 x 2 (utenza affari)).
3. Vodafone Italia X è tenuto a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

Bologna, 11/03/2021

Firmato digitalmente  
IL PRESIDENTE  
Stefano Cuppi