



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA  
BASILICATA  
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA  
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE  
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
(CO.RE.COM.)**

**Deliberazione n.12/2018**

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]  
[REDACTED] C/ VODAFONE ITALIA S.P.A.**

L'anno duemiladiciotto, il giorno 23 del mese di febbraio presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

		Pres.	Ass.
1. LAMORTE Giuditta	Presidente	X	
2. CORRARO Armando Nicola	Componente	X	
3. LAGUARDIA Gianluigi	Componente		X
4. RAPOLLA Morena	Componente	X	
5. STIGLIANO Carmine Sergio	Componente	X	



VISTA l'istanza dell'utente Bochicchio Domenicantonio, presentata in data 4 luglio 2017, prot. n. 6981/C, contro Vodafone Italia S.p.A.

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

### **1. La posizione della parte istante**

Il Sig. ██████████, titolare di un contratto con l'Operatore Vodafone Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Vodafone) per la fornitura del servizio mobile sulla linea n. ██████████ e per l'acquisto rateale di un apparecchio cellulare, dichiara di aver subito, a causa della presunta morosità maturata in relazione al predetto contratto, la sospensione amministrativa del servizio telefonico ed il blocco del cellulare acquistato.

In sostanza, avendo il Sig. ██████████ modificato le modalità di pagamento dei canoni telefonici e delle rate per l'acquisto del telefono, non veniva effettuato il versamento di alcune rate, ma in seguito alle richieste di pagamento formulate dalla Società convenuta, l'utente provvedeva con il saldo di quanto richiesto. Nonostante ciò, parte istante subiva, dal mese di agosto del 2016 al mese di dicembre del 2016, la sospensione del servizio ed il "blocco" del telefono.

In base a tali premesse, il Sig. ██████████ ha richiesto:

- i) l'indennizzo per il "blocco" della linea e del telefono;
- ii) l'indennizzo per i danni subiti pari ad euro 500,00;
- iii) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- iv) le spese di procedura.

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

L'Operatore Vodafone ha depositato memorie nei termini previsti dalla lettera di avvio del procedimento. Nelle predette memorie, il Gestore evidenziava come fossero rimaste insolute, per motivazioni del tutto indipendenti dall'Operatore, diverse fatture, e che per tale motivo la Società Vodafone aveva provveduto ad inviare al proprio cliente, come da Condizioni Generali di Contratto, diversi preavvisi, prima di sospendere in un primo momento le chiamate in uscita, e poi le chiamate in entrata (15 luglio 2016); stante il proseguire dei mancati pagamenti, il Gestore provvedeva sia a bloccare il codice "imei" dell'I-pad acquistato (16 settembre 2016) che a disattivare definitivamente l'utenza mobile (20 settembre 2016). La lettera di reclamo del 25 ottobre 2016 veniva riscontrata con missiva del Gestore Vodafone del 16 novembre 2016. Infine, la Società Vodafone

specificava di non poter procedere con la riattivazione della linea, ma di aver provveduto a “sbloccare” l’apparecchio acquistato.

Il Sig. [REDACTED] ha fatto pervenire controdeduzioni nei termini previsti dalla lettera di avvio del procedimento.

In tali memorie, parte istante rilevava come non avesse mai ricevuto alcun preavviso di sospensione del servizio e come la documentazione prodotta dalla Società convenuta, che avrebbe dovuto provare l’invio di tali avvertimenti previsti dalle Condizioni Generali di Contratto, non poteva ritenersi confacente a tale scopo. Circa la mancata risposta al reclamo presentato dall’utente in data 25.10.2016, parte istante contestava di aver mai ricevuto risposta a tale missiva, dato che la lettera datata 16 novembre 2016 prodotta dall’Operatore doveva ritenersi risposta al reclamo presentato in data 8 novembre 2016 dall’Associazione ADOC in nome e per conto del Sig. [REDACTED] e non alla precedente lettera inviata direttamente dall’utente.

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

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

Preliminarmente, occorre chiarire come, con riferimento alla domanda formulata nell’istanza depositata sub i) e sub ii), ai sensi dell’art. 19, comma 4, del Regolamento, l’oggetto della pronuncia escluda ogni richiesta risarcitoria e sia viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Ciò premesso, pare evidente come debba considerarsi esclusa per questo Ufficio la possibilità di pronunciarsi su una richiesta di indennizzo per il subito “blocco” del codice “imei” dell’I-pad del Sig. Bochicchio, non essendo previsto alcun indennizzo per questa eventualità; né potrà essere esaminata, stante l’esclusione della possibilità di pronunciarsi su richieste di tipo risarcitorio, la domanda di “indennizzo per i danni subiti pari ad euro 500,00”.

L’istanza formulata sub i) e, cioè, di corresponsione di un indennizzo a causa della subita sospensione del servizio per la maturata morosità, deve ritenersi ammissibile e parzialmente fondata, nei termini che si vanno ad esporre.

In merito, sarà necessario verificare se l’Operatore, nel disporre la sospensione amministrativa del servizio, abbia rispettato le disposizione di cui all’art. 5 dell’Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS: “1. Fermo restando l’obbligo di informare l’utente con congruo preavviso, l’operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento. 2. Ai fini del comma precedente: a. non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell’utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in

*cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento, fino alla loro conclusione, e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di tre mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione;*  
*b. il ritardato o mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi;*  
*c. si può considerare ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura.”*

Pertanto, secondo quanto disposto dall'art. 5 dell'Allegato A alla Delibera 173/07/CONS, l'Operatore non può procedere con la sospensione amministrativa del servizio per morosità senza, anzitutto, aver dato un congruo preavviso. Nel caso specifico, il Gestore Vodafone non fornisce alcuna prova di aver dato un congruo preavviso circa la possibilità che il servizio venisse sospeso a causa della morosità maturata.

Sul punto, l'Operatore convenuto produce una schermata dei propri sistemi interni dalla quale si dovrebbe evincere come siano stati inviati degli sms che avrebbero avvisato l'utente dell'imminente sospensione, in adempimento di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento. Tuttavia, deve evidenziarsi come l'utente contesti di aver ricevuto i predetti preavvisi e che, in tal caso, gravi sulla Società convenuta l'onere di dimostrare che vi siano tutti i presupposti necessari per procedere con la sospensione. La Società Vodafone potrà forse sostenere, con la documentazione prodotta (piuttosto criptica, invero) di provare di aver inviato i messaggi di avviso, ma sicuramente nulla prova, come sarebbe stato suo onere, che gli stessi siano stati ricevuti dalla parte istante.

Ne consegue, pertanto, il diritto di parte istante a vedersi riconoscere l'indennizzo per illegittima sospensione amministrativa del servizio.

Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 15 luglio 2016, data in cui lo stesso Gestore dichiara di aver sospeso le chiamate in uscita in relazione alla linea mobile oggetto dell'istanza, e il *dies ad quem* nel giorno 16 novembre 2016, data in cui il Sig. [REDACTED] ha ricevuto, da parte del Gestore, la dovuta informazione della circostanza che la linea n. [REDACTED] non sarebbe stata più riattivabile.

Per il calcolo dell'indennizzo, si applicherà l'art. 4, comma 1, dell'Allegato A della Delibera n. 73/11/CONS, che, “*nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione*”. Pertanto, la

misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 937,50 (euro 7,50 x 125 giorni di sospensione).

Quanto alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta il reclamo, pure volendo prendere in considerazione l'osservazione formulata dall'istante e, cioè, che la missiva 16 novembre 2016 fornisse risposta ad un reclamo presentato dall'Associazione ADOC e non a quello inviato direttamente dal Sig. [REDACTED], pare comunque chiaro che la ADOC agisse in nome e per conto del Sig. [REDACTED], e come la risposta fornita possa considerarsi soddisfacente anche rispetto al reclamo presentato dall'utente pochi giorni prima rispetto all'ADOC (25 ottobre – 8 novembre 2016). Inoltre, la risposta fornita dal Gestore Vodafone, sia in relazione alla missiva 25 ottobre 2016 che a quella 8 novembre 2016, dovrà considerarsi inviata nelle tempistiche previste sia dalle Condizioni Generali di Contratto, che dalla Delibera n. 179/03/CSP dell'Autorità Garante per le Comunicazioni.

Ne consegue che la richiesta di indennizzo, sul punto, dovrà essere rigettata.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento.

#### **4. Conclusioni**

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento dell'istanza GU14 avanzata in data 4 luglio 2017, prot. n.6981/C, dal Sig. [REDACTED] nei confronti di Vodafone Italia S.p.A..

#### **Delibera**

La Società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a:

1. corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 937,50 a titolo di indennizzo per la sospensione amministrativa del servizio;
2. corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

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.

LA DIRIGENTE  
Dr.ssa Vesna Alagia



LA PRESIDENTE  
Giuditta Lamorte



