



DELIBERA N. 58/2021

(GU14/409414/2021)

### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 29/07/2021;

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 modificata 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. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 28/03/2021 acquisita con protocollo n. 0153890 del 30/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

Preliminarmente si rileva che l’instetario dell’utenza oggetto di reclamo era il sig. [REDACTED] a cui è subentrata, quale erede legittima, la moglie [REDACTED] a quale ha depositato documentazione attestante la propria legittimazione attiva nella presente procedura. La contestazione ha ad oggetto

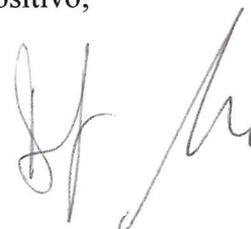
una indebita fatturazione da parte dell'operatore Vodafone Italia Spa, a seguito di trasferimento dell'utenza ad nuovo operatore. Il sig. Centrella, lamentava che a fronte di un passaggio ad nuovo operatore, verificatosi regolarmente nel gennaio 2019, aveva continuato a ricevere fatture dal vecchio operatore Vodafone fino al mese di aprile 2019. Inviava quindi n.2 pec di reclamo a cui non veniva dato alcun riscontro. Chiedeva pertanto la cancellazione delle seguenti fatture Vodafone: nr.23753139805; 23752834234; 23752513952; 23752176589; 23751822180; 23753432299; nonché l'estinzione di ogni procedura di recupero crediti attivata da Vodafone Italia Spa, chiedendo un indennizzo di E. 500,00.

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

Con memoria del 09.04.2021, si costituiva l'operatore Tiscali adducendo di aver eseguito correttamente e, come da prassi, il processo di migrazione. Con memoria del 10/05/2021, si costituiva l'operatore Vodafone Italia Spa, che eccepiva l'infondatezza in fatto ed in diritto, delle doglianze avverse, e insisteva per il rigetto dell'istanza.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, in via preliminare si ritiene di stralciare la posizione dell'operatore Tiscali, avendo lo stesso gestito correttamente la richiesta di migrazione ed essendo la presente domanda incentrata sulla illegittima fatturazione da parte della Vodafone Italia Spa. Tanto premesso, le richieste formulate dalla parte istante, nei confronti della Vodafone Italia, possono trovare accoglimento per i motivi che seguono. La controversia in esame deve essere inquadrata secondo le previsioni legislative contenute nel cd. decreto Bersani (D.L. n.7/2007 convertito in legge n.40/2007), che ha introdotto una specifica disciplina del recesso nel settore della comunicazione elettronica, che prevede la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro Operatore senza vincoli temporali e senza spese non giustificate. L'utente non è tenuto a versare alcuna "penale", comunque denominata, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze, in quanto gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli giustificati dai costi degli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo supportato dagli operatori per procedere alla disattivazione o al trasferimento dell'utenza. Nel caso di specie, a seguito dell'avvenuto trasferimento al nuovo gestore, sono state recapitate ben sei fatture per periodi successivi al passaggio e già coperti dal nuovo operatore, che per gli stessi periodi ha correttamente fatturato. In mancanza della prova dell'imputazione di tali fatture a costi necessari e leciti, prova non fornita dall'operatore uscente, le stesse fatture vanno ritenute illegittime e, pertanto, da annullarsi. La mancata risposta o ritardo al reclamo, infine, non è accoglibile, in quanto la richiesta risulta assorbita dal totale annullamento in favore dell'utente delle fatture descritte nel dispositivo;





## DELIBERA

### Articolo 1

1. La Vodafone Italia Spa, in parziale accoglimento dell'istanza, è tenuta ad annullare in favore dell'utente, per le motivazioni di cui in premessa, le relative fatture contestate, nr.23753139805; 23752834234; 23752513952; 23752176589; 23751822180; 23753432299, entro il termine di 60 gg. dalla notifica del presente atto, con contestuale ritiro, a cura e spese dell'Operatore, della pratica affidata alla società di recupero crediti. Ogni altra richiesta è rigettata per i motivi in premessa.

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 atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

IL PRESIDENTE  
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM  
Dott. Alfredo Aurilio