

**DETERMINA**Fascicolo n. GU14/284175/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA****XXXXXXA. - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile -  
Teletu)IL RESPONSABILE DELLA****STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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";

VISTA l’istanza dell’utente XXXX A. , del 27/05/2020 acquisita con protocollo n. 0227919 del 27/05/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: “A seguito del decesso di mia madre il 1/10/2019, intestataria di 2 contratti mobili Vodafone, ho chiamato il 190 chiedendo il recesso di uno e il subentro di altro numero, essendo mio papà l’utilizzatore. mi è stato detto che era impossibile, che non potevo cambiare il metodo di pagamento, a meno che non fosse intestata alla signora (COSA IMPOSSIBILE, ESSENDO DECEDUTA). Quindi ho chiesto il recesso x decesso di uno e ho tenuto l’altro ancora per un pò. ho più volte mandato certificato di morte con pec e mail a disdette@vodafone, senza ricevere alcuna risposta. Ora Vodafone ha mandato a

mia madre una richiesta x recesso anticipato di 250 €, in cui non si specifica nulla delle motivazioni, o a cosa corrispondano. Avevamo 2 telefoni nel contratto di 7€ firmato il 18/10/2018 con un telefono huawei p8 lite 29,99 anticipo + 30 rate da 3,99 (119.70) legato al numero 347\*\*\*\*\*, cambio operatore a Gennaio, telefono a3 Samsung ad 1,99 € al mese. Quindi rimanenti €64 e € 31. Quando abbiamo fatto il passaggio entrambi erano intestati a mio padre, e anche senza la sua presenza, non hanno avuto problemi a prendersi le 2 numerazioni. Nel momento del decesso di mia madre, invece non si poteva far nulla per fare un semplice subentro, ma potevo solo disdire con penale, così mi è stato comunicato dal 190 e in negozio Vodafone. Tanto che per paura di perdere la numerazione di papà ha gennaio ho chiesto cambio operatore. Subentro che invece la H3g mi ha fatto fare senza nessun problema, per mantenere la numerazione”. Inoltre, l’utente aggiunge “nella proposta di Vodafone non tiene conto di tutte le chiamate da me effettuate al 190. Che è il 190 che mi ha detto che potevo solo effettuare disdetta delle numerazioni, e non potevo fare altro. Ho chiamato più volte, pensando in un addetto inefficiente, e mi sono recata anche in negozio, ma il risultato è stato lo stesso. Per quanto riguarda la numerazione 347\*\*\*\*\* intorno fine Novembre/Dicembre non abbiamo più avuto il servizio telefonico in quanto la carta su cui avveniva l’addebito è stata bloccata dalla banca per il decesso. Ho richiamato più volte il 190, per chiedere cambio intestatario e metodo di pagamento ma entrambe le cose mi sono state negate. L’unica soluzione possibile per tenere il numero era la portabilità verso altro operatore, costatami 20€ Tra l’altro i calcoli sono sbagliati, mancando 16/17 rate mensili (Samsung galaxy A3 associato alla numerazione stessa di euro 1.99 mese), il totale è di € 31,92/33.83 non €67,83 come richiesto erroneamente da Vodafone. Che ha calcolato le rate mancanti (17) per il pagamento bimestrale (3,98) , non mensile (1,99) !!!! Mentre per l’altra numerazione sono esatti. Continuando a perseverare negli errori”. Con relative richieste: (i) storno parziale delle fatture e addebito della somma di € 50,00 anziché 83,78 e sblocco delle imei dei telefoni; (ii) in subordine, rientro in Vodafone della numerazione 347\*\*\*\*\* a 7€ senza costo attivazione e sim con il vincolo di 24 mesi

La convenuta, in primo luogo, rileva “che la sim 329\*\*\*\*\* è disattiva dal 25.10.2019, come richiesto dall’utente, mentre l’utenza 347\*\*\*\*\* è migrata ad altro operatore in data 2.1.2020. Successivamente, quindi, sono state emesse le fatture contenenti i costi relativi alle rate residue dei telefoni oltre che i costi di recesso (cfr. all. 1). In relazione a questi ultimi, ad ogni buon conto, Vodafone rappresenta di aver già effettuato lo storno del 50 %. In merito, invece, al blocco dei dispositivi non si riscontrano anomalie in quanto lo stesso è stato correttamente applicato a causa dell’insolvenza delle fatture de quibus”. “In via subordinata, infine, Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall’importo totale insoluto, ad oggi pari all’importo di euro 244,83”. In conclusione, chiede il rigetto di ogni avversa pretesa.

Preliminarmente, si osserva che l’istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all’art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l’art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Precisato ciò, sul piano istruttorio va rilevata l’incompletezza e l’insufficienza del quadro probatorio, circostanza che, di fatto, rende obiettivamente difficoltoso procedere ad un’analisi compiuta della vicenda in esame. In tale caso si ritiene di interpretare l’istanza in parola nel senso più logico e pertinente, nell’ottica del principio del favor utentis, in ossequio al quale, com’è noto, occorre limitare le pronunce di improcedibilità e, viceversa, salvaguardare il più possibile gli effetti dell’istanza. Si veda sul punto quanto affermato dal Corecom Toscana nella Determina n. 8/12: “Anche qualora l’utente non abbia compilato in modo diligente il formulario per la proposizione dell’istanza di definizione della controversia, non descrivendo descritto chiaramente i fatti e non formulando in maniera specifica le proprie richieste, la domanda deve comunque ritenersi ammissibile e procedibile, in forza di quanto disposto dall’allegato A della delibera Agcom n. 529/09/CONS “Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, al cui punto III.1.2. “Contenuto e qualificazione delle istanze” si prevede che “in un’ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare”. Posto ciò, appare plausibile interpretare la domanda della Sig.ra XXXXX nel modo che segue. Dall’analisi delle deduzioni di parte istante, come sopra riferite, si evince che l’istante contesta il quantum degli importi pretesi dalla Vodafone e derivanti dalle fatture emesse a nome della de cuius. Dal momento che, nel caso in esame, il recesso è avvenuto per decesso dell’istante e per difficoltà di Vodafone a garantire il subentro, in un’ottica di proporzionalità tra le parti, di equità, nonché di favor utentis si ritiene di

riconoscere a favore dell'utente lo storno dell'insoluto dichiarato dal gestore di € 244,83. La richiesta di sblocco dell'imei, invece, non può essere accolta per espressa previsione dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) secondo cui l'oggetto della pronuncia esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di facere al gestore.

#### DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 27/05/2020, è tenuta a stornare la somma di € 244,83

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura o suo delegato  
franca cardinali