

DELIBERA N.38

XXX CILIONE / VODAFONE ITALIA XXX (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/255759/2020)

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 10/11/2022;

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 e successive modifiche ed integrazioni, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX CILIONE del 10/03/2020 acquisita con protocollo n. 0109362 del 10/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile del Procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante rappresenta: " Nel mese di agosto 2019, la compagnia Vodafone ha sospeso l'utenza oggetto di conciliazione per morosità senza una preventiva comunicazione nè lettera di messa in mora. In data 05/09/2019, l'utente ha pagato tutto il debito insoluto ed ha richiesto tramite call center la riattivazione dell'utenza senza ottenere alcun riscontro. In data 10/10/2019, l'utente, tramite un legale, ha richiesto la riattivazione dei servizi ma anche tale reclamo si è rivelato infruttuoso. A seguito dei numerosi reclami telefonici, all'utente è stata comunicata la disattivazione dell'utenza e la perdita della numerazione. ", e ha chiesto: " Riattivazione dell'utenza; - Indennizzo per sospensione amministrativa dell'utenza; - Indennizzo per cessazione amministrativa dell'utenza; - Indennizzo per perdita della numerazione."

2. La posizione dell'operatore

La resistente rileva in primo luogo l'assoluta correttezza del proprio operato gestionale in riferimento alla numerazione oggetto del presente procedimento. Evidenzia infatti che l'istante ha omesso il pagamento delle fatture emesse sin dall'attivazione dei servizi e che, pertanto, come previsto normativamente nonché contrattualmente, ha preavvisato la sospensione dei servizi, invitandolo a eseguire il saldo di quanto dovuto, con successiva applicazione delle misure cautelative che si adottano nei casi di mancato rispetto dell'obbligazione contrattuale. Richiama a tale proposito l'art. 13 delle C.G.A. il quale stabilisce che: "qualora il pagamento non sia intervenuto entro il termine pattuito, Vodafone può: dopo 15 giorni sospendere il servizio ad eccezione delle chiamate di emergenza; dopo 45 giorni sospendere integralmente i servizi; dopo 60 giorni risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c (con effetto dopo 10 giorni dal preavviso di risoluzione comunicato al Cliente)."

Alla luce di tali considerazioni esclude dunque alcun tipo di responsabilità imputabile a suo carico, in relazione alla disattivazione dell'utenza de qua, avvenuta unicamente per il mancato pagamento delle fatture emesse e mai contestate. La disattivazione, ribadisce, in ogni caso, è stata preceduta da appositi preavvisi.

Precisa infine che il ricorrente è attualmente disattivo, e che tuttora risulta esserci a suo carico un insoluto di euro 242,44.

Per tali motivi ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

3. Motivazione della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere accolte.

L'istante lamenta l'illegittima sospensione della linea telefonica, confermata dalla società resistente, eseguita senza alcun preavviso. Tale sospensione, secondo quanto affermato dalla resistente, è intervenuta in seguito al mancato pagamento delle fatture emesse sin dall'attivazione, ragion per cui questa, conformemente a quanto previsto dall'art. 13 delle C.G.A., ha sospeso la linea il 15 agosto 2019, secondo quanto emerge dalla schermata riportata nella propria memoria difensiva, per poi disattivarla definitivamente l'1 novembre 2019, come dichiarato dal ricorrente. Invero la data di cessazione è stata indicata dall'istante in piattaforma nella sezione dei disservizi e, poiché l'operatore non ha replicato sul punto né ha prodotto alcun documento che attesti una data diversa, deve ritenersi attendibile. Epperò l'azione amministrativa è da considerarsi illegittima, in violazione sia delle disposizioni regolamentari vigenti, sia delle condizioni generali di contratto, poiché posta in essere senza alcun preavviso. L'art. 13 delle C.G.A., nonché l'art. 5 della Delibera 173/07/CONS, prevedono l'obbligo di informare preventivamente l'utente della sospensione dell'utenza per il mancato pagamento del servizio, nel caso di specie, però, non è stata fornita la prova dell'avvenuta consegna del suddetto preavviso. Ciò in quanto nella schermata trascritta nella memoria difensiva della società resistente si fa riferimento a una richiesta di sms, ma non c'è prova dell'inoltro dello stesso.

Per tali motivi, la società è tenuta a corrispondere al ricorrente un equo indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio voce ai sensi dell'art. 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS, pari ad € 585,00 (cinquecentoottantacinque/00), computato per il periodo intercorrente tra il 15 agosto 2019 (data di inizio della sospensione) e l'1 novembre 2019 (data di cessazione definitiva della linea secondo quanto dichiarato dall'istante e non contestato dall'operatore), così calcolato: euro 7,50 x 78 giorni.

Parimenti deve essergli erogato un equo indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio internet ai sensi dell'art. 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS, pari ad € 585,00 (cinquecentoottantacinque/00), computato per il medesimo periodo così calcolato: euro 7,50 x 78 giorni.

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione occorre rilevare che l'art. 1569 c.c. pone una regola per tutti i contratti ad esecuzione continuata, come quello di somministrazione, in cui non sia predeterminato un termine finale: "Se la durata della somministrazione non è stabilita, ciascuna delle parti può recedere dal contratto, dando preavviso nel termine pattuito o in quello stabilito dagli usi, o, in mancanza, in un termine congruo avuto riguardo alla natura della somministrazione". Pertanto, alla luce di tale disposizione normativa, l'operatore, nel recedere dal contratto, avrebbe dovuto darne preavviso all'utente entro il termine contrattualmente stabilito, o comunque congruo. Da ciò, ne consegue la responsabilità della resistente per la perdita della numerazione oggetto della controversia, poiché non ha provato di aver inviato

all'odierno ricorrente un congruo preavviso dell'imminente cessazione del contratto, il che gli avrebbe consentito di porre in essere, per tempo, le misure necessarie per non perdere la propria numerazione. Si ritiene, quindi, che la società resistente sarà tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 10 del Regolamento sugli indennizzi, secondo il parametro pari a euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo. Considerato che l'utenza telefonica persa era nella titolarità dell'istante dal 2017, come dichiarato dallo stesso, l'importo complessivo è di € 200,00.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. la società Vodafone XXX (HO.Mobile – Teletu) è tenuta a liquidare al Sig. Cilione XXX, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme: a) € 585,00 (cinquecentottantacinque/00) a titolo di indennizzo per sospensione dell'utenza linea voce, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; b) € 585,00 (cinquecentottantacinque/00) a titolo di indennizzo per sospensione dell'utenza linea internet, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; b) € 200,00 (duecento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

2. la società Vodafone XXX (HO.Mobile – Teletu) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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.

4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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 e del Co.re.com.

Reggio Calabria, 10 novembre 2022

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato
digitalmente da

**Fulvio
Scarpino**

CN = Fulvio
Scarpino
C = IT