

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.568
LEGISLATURA	X

Il giorno 31 maggio 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

Oggetto: Definizione controversia XXX / Vodafone Italia X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527. 6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Viste le delibere Agcom n. 179/03/CSP e n. 188/17/CIR;

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 Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome.

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna.

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1311);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 31 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la sospensione del servizio, nei confronti della società Vodafone Italia X (in seguito Vodafone). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che nel dicembre 2014 riceveva una comunicazione da parte dell'operatore con cui lo informava che non risultava pagata una fattura relativa alla linea fissa, per un importo pari ad Euro 140,21, che l'istante non aveva mai ricevuto in cartaceo;
- che, in sede di conciliazione, emergeva che da un mese la linea era stata sospesa in uscita, senza alcuna informazione in merito da parte del gestore;
- che, tornato dalle ferie a fine gennaio, l'istante si rendeva conto di aver subito la sospensione totale del servizio, senza alcun preavviso;
- che successivamente riceveva comunicazione da parte di una società di recupero del credito, sempre in merito alla fattura insoluta;
- che, nonostante l'istante avesse provveduto ad effettuare il pagamento secondo le informazioni fornite dalla società di recupero del credito, la linea non veniva riattivata;
- che, quindi, visti i disagi, reclamava per il tramite del suo legale, anche a luglio 2015, reclamo a cui non è mai stato dato riscontro;
- sottolinea inoltre che per esclusiva responsabilità dell'operatore l'udienza di comparizione delle parti si è svolta a distanza di 9 mesi dalla richiesta e ciò ha determinato il gravissimo danno di aver perso la numerazione dell'utenza;
- che il danno è emerso proprio in sede di conciliazione del 7.07.2016, quando il gestore comunicava che non sarebbe stato più possibile recuperare il numero di telefono e ottenerne l'attribuzione

Nelle memorie di replica inoltre evidenzia che:

- in ottemperanza alla delibera Agcom n. 326/10/Cons, all'art. 2, gli operatori mobili hanno il dovere di attivarsi per rendere efficace il controllo del traffico e dell'eventuale



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

raggiungimento di una soglia di consumo, dovere che nel caso di specie l'operatore non ha rispettato.

- che a causa della sospensione del servizio l'utente è stato costretto ad acquistare una nuova scheda sim con diversa numerazione, con grave disagio e perdita della clientela;
- ribadisce le richieste avanzate specificando che l'indennizzo per la sospensione della linea è di 225 giorni, per un totale di Euro 15.300,00, la mancata risposta ai reclami è calcolata in Euro 300,00 e la partecipazione spese procedimento, calcolate in Euro 200,00 oltre a tutti gli indennizzi e risarcimenti da quantificarsi in definizione.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) di accertare la responsabilità dell'operatore e che vengano riconosciuti tutti gli indennizzi previsti dalla normativa vigente che tengano conto del pregiudizio arrecato (delibera n. 179/03/CSP);
- b) La somma in Euro 6.350,00 a titolo di indennizzo per i disagi arrecati così calcolata:
  - Euro 300,00 per mancato riscontro al reclamo,
  - Euro 4.050,00 per cessazione del servizio e assenza del relativo preavviso (Euro 7,50 al giorno dal mese di gennaio 2015 al giorno 07.07.2016 giorno di formale comunicazione della cessazione del servizio per risoluzione contrattuale);
  - Euro 2.000,00 per la perdita della numerazione (Euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo del numero);
- c) con vittoria di spese di procedura da liquidarsi secondo i criteri di equità e congruità.

## 2. La posizione dell'operatore

Vodafone nelle proprie memorie sostiene la correttezza del proprio operato ed eccepisce l'infondatezza delle richieste avanzate.

Evidenzia che la scrivente ha operato nel pieno rispetto delle Condizioni Generali di Contratto le quali stabiliscono, all'art. 13, che richiama totalmente, che qualora il pagamento non sia pervenuto nei termini stabiliti, l'operatore può sospendere il servizio dopo 15 giorni, ad eccezione delle chiamate di emergenza, dopo 45 giorni può sospendere integralmente i servizi e dopo 60 giorni risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 cc (con effetto dopo 10 giorni dal preavviso di risoluzione comunicato al cliente).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Rileva quindi che esaminando le fatture accluse alla memoria in ognuna di esse viene indicato il mancato pagamento della fattura precedente.

Da quanto esposto la scrivente sostiene che nessuna richiesta risarcitoria di danni potrà essere ammissibile in quanto espressamente esclusa dalla normativa Agcom.

In tal senso, rileva inoltre, che l'istante non produce prove a sostegno della propria tesi che possano comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore.

Precisa infine che l'utente è disattivo dal 02.02.2015, e richiede quindi il rigetto della richiesta di indennizzo per l'asserita assenza del servizio sino al 07.07.2016.

Sotto il profilo amministrativo e contabile precisa che non risultano fatture insolute.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla devono essere respinte come di seguito precisato.

a) La domanda a) relativa alla richiesta di accertamento della responsabilità dell'operatore con riconoscimento di tutti gli indennizzi previsti dalla normativa vigente che tengano conto del pregiudizio arrecato (delibera n. 179/03/CSP), deve essere rigettata. Invero la domanda oltre ad essere vaga e generica, non riporta, il periodo per il quale si richiede l'indennizzo.

b) La domanda b) relativa alla richiesta di indennizzo della somma in Euro 6.350,00 per i disagi arrecati, deve essere rigettata. La richiesta in oggetto appare superata alla luce della condotta tenuta dall'utente che, posto a conoscenza in dicembre 2014 che l'utenza sarebbe stata sospesa in mancanza del pagamento della fattura contestata (per sua stessa ammissione), non sembra essersi adoperato per evitare tale circostanza. Invero l'istante sostiene di aver pagato la suddetta fatture e produce la copia dell'istanza UG, ma non la copia del pagamento relativo, allegato come documentazione all'istanza stessa. Inoltre, l'operatore produce le copie delle altre fatture, che l'istante non smentisce di aver ricevuto, nelle quali compaiono anche le poste insolute relative alle fatture precedenti (a titolo di esempio la n. AE10522265 del 06.08.2014, cioè prima della sospensione del gennaio 2015, riporta che *"Le seguenti fatture risultano non pagate: AE07532434 per un totale di 32,46 Euro"*, così anche la fattura AE16510789 del 07.12.2014 cioè prima della sospensione del gennaio 2015, riporta che *"Le seguenti fatture risultano non pagate: AE13509286 per un totale di 28,67 Euro"*). Pertanto, le



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

richieste di indennizzo per sospensione del servizio e perdita della numerazione (di cui peraltro non si produce idonea documentazione di appartenenza fin dal 2003) non possono essere accolte.

Inoltre, l'utente, a fronte della totale sospensione, avrebbe potuto attivare un provvedimento d'urgenza presso codesta Autorità, fatto che non risulta in atti. Tale comportamento denota la mancanza di interesse dell'istante alla riattivazione dell'utenza. (delibera Agcom n. 188/17/CIR). Se è incontestabile che la sospensione dell'utenza sia avvenuta, si deve rilevare che non risulta assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale *"chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"*; ed in particolare l'istante non allega le fatture se non la prima pagina, da cui non si riescono ad evincere i dati specifici, non allega nessun reclamo in merito alla sospensione lamentata, né reclami scritti né reclami telefonici. Sul punto va ricordato che la delibera Agcom n. 179/03/CSP ha definito "reclamo": *"l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*, e quindi lo stesso ha la funzione di mettere l'operatore nelle condizioni di poter risolvere il problema lamentato dall'istante. Dall'altra parte si deve rilevare che non prova di aver pagato nemmeno parzialmente i conti telefonici per la parte non contestata. La sospensione della numerazione, pertanto, è imputabile all'utente.

In punto alla richiesta di riconoscimento di indennizzo per mancata risposta al reclamo, va evidenziato che non vi è alcun reclamo in atti.

c) La domanda c) relativa alla richiesta di spese di procedura, deve essere rigettata. Non vengono riconosciute spese di procedura a seguito della soccombenza relativa alle domande principali.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

DELIBERA QUANTO SEGUE

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)