

DELIBERA N. 62/2021

**XXX / VODAFONE X (HO. MOBILE - TELETU)
(GU14/360316/2020)**

Il Corecom Emilia-Romagna

re emiro.Assemblea Legislativa - Rep. DELC 20/05/2021.0000062.I Copia conforme dell'originale sott
NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 20/05/2021;

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 modificato 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 la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;
VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.);



VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

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 Assemblies legislative e delle regioni e delle Province autonome, prorogato con delibera n. 683/20/CONS recante "Proroga dell'accordo quadro tra l'autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la conferenza delle regioni e province autonome e la conferenza dei presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni";

VISTA l'istanza di **XXX** del 30/11/2020 acquisita con protocollo n. 0505139 del 30/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 20/05/2021;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 25.11.2020, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 30.11.2020.

L'istante lamenta la sospensione dell'utenza avvenuta senza alcun preavviso in data 23 marzo 2020 e la mancata risposta al reclamo via PEC inviato per lamentare il disservizio. In base a tali premesse chiede:

- a) Riattivazione della numerazione con relativo piano telefonico;
- b) Indennizzi ai sensi degli artt. 5,10 e 12 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

2. La posizione dell'operatore

Costitutosi con memoria del 05/01/2021 l'operatore, in via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste formulate nel formulario GU14



che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Vodafone ha eccepito inoltre la carenza di legittimazione attiva di parte istante che contesta un'asserita e non provata disattivazione dell'utenza 345XXXX682 senza, tuttavia, provare la titolarità della medesima. Pertanto, in virtù delle suddette eccezioni preliminari chiede l'inammissibilità /improcedibilità della definizione di cui si discute. La resistente solleva, altresì, eccezione di non applicabilità alla presente definizione della Delibera 347/18/CONS poiché, come ivi previsto all'art. 2, comma 3: "Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto stabilito all'articolo 3". Nello specifico, difatti, rappresenta che l'utente avrebbe inviato reclamo scritto in data 25.3.2020, salvo avviare apposito procedimento di conciliazione dinanzi al Corecom Emilia-Romagna prima del decorso del termine di 45 giorni (previsti normativamente per permettere al gestore un eventuale accoglimento delle richieste) con annessa udienza di conciliazione, con esito negativo, tenutasi il 25.4.2020, ovvero a distanza di soli 30 giorni dall'inoltro del reclamo stesso. La società, pur ritenendo assorbenti le eccezioni preliminari de quibus, nel merito della procedura espone quanto segue. La numerazione de qua è stata sospesa, ai sensi dell'art. 10 delle condizioni generali di contratto, previa comunicazione di sospensione inviata all'utente, stante l'utilizzo in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato. Difatti, ai sensi dell'art. 14, comma 1, della Delibera 347/2018/CONS, si evidenzia che: "Se l'utente ha utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato, sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati a tale utilizzo". Inoltre, l'art. 14, comma 3, della suddetta Delibera, specifica altresì che: "L'operatore che ometta nel tempo di rilevare l'uso anomalo di cui ai commi 1 e 2 o che, avutane conoscenza, non azioni i rimedi previsti contrattualmente per tale evenienza, non può invocare le esclusioni previste dal presente articolo per la liquidazione degli indennizzi relativi, tra l'altro, alla sospensione o interruzione dei servizi e alla gestione dei reclami". Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate dovendo l'operatore azionare i rimedi previsti per il caso di specie, come statuito dalla normativa di settore sopra richiamata. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore.



Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e le relative richieste, di cui chiede l'integrale rigetto in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, rispetto all'eccezione di inammissibilità della presente istanza sollevata dall'operatore in quanto non conforme a quella formulata in sede di conciliazione, la stessa risulta infondata in mancanza di allegazione probatoria a sostegno. La parte che eccepisce l'inammissibilità delle richieste avverse ha, infatti, l'onere di indicare le richieste contestate affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità possano essere oggetto di valutazione da parte dell'Autorità. Diversamente, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano accertamento d'ufficio (conforme è l'orientamento costante di Agcom: ex multis, delibere nn. 4/19/CIR e 5/19/CIR). Ulteriormente, rispetto ai rilievi dell'operatore, si dà atto che la controversia promossa con la domanda di conciliazione ha ad oggetto le medesime questioni riproposte in sede di definizione. Infondata, inoltre, risulta l'eccezione relativa al difetto di legittimazione in capo all'istante, il quale non avrebbe dato prova della titolarità dell'utenza 345XXXX682. L'affermazione dell'operatore non risulta comprovata da alcuna evidenza oggettiva che avrebbe dovuto dimostrare la titolarità dell'utenza controversa in capo a soggetto diverso dall'istante. La stessa carenza si osserva rispetto all'ulteriore rilievo di Vodafone, secondo cui la sospensione de qua sarebbe asserita e non provata. Poiché nulla offre Vodafone a sostegno di quanto dichiarato i fatti, così come rappresentati dall'istante, devono considerarsi confermati. Passando al merito della controversia, all'esito delle risultanze istruttorie, si ritiene che le richieste dell'istante possano essere trattate congiuntamente ed accolte parzialmente, come di seguito esposto. Anzitutto, giova considerare che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con la Delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale (articolo 3, comma 4). Altresì, giova richiamare l'art. 5, comma 1 della Delibera 347/18/CONS, nel quale è stabilito che "Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne siano 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". Alla luce delle risultanze istruttorie si ritiene che la



sospensione dell'utenza de qua sia illegittima, non solo in quanto avvenuta in assenza di presupposti che la legittimassero (l'operatore non fornisce nemmeno una adeguata giustificazione o chiarimento utile rispetto alla disattivazione delle stesse), ma anche perché non si rinviene agli atti alcun documento atto a provare l'invio all'utente di un preavviso di sospensione.

Tanto considerato, le richieste di cui al punto b) vengono trattate congiuntamente e accolte parzialmente per i motivi di seguito esposti. Quanto all'all'indennizzo per sospensione o cessazione del servizio, in applicazione dell'art. 5, comma 1, del Regolamento indennizzi l'istante ha diritto alla liquidazione di euro 1.852,50, vale a dire euro 7,50 per 247 giorni calcolati dal 23 marzo 2020, giorno di sospensione del servizio, al 25 novembre 2020, data dell'udienza di conciliazione come risulta dal verbale sottoscritto dalle parti e, in particolare, dal delegato dall'operatore. Tale precisazione si rende necessaria giacché la memoria prodotta da Vodafone colloca erroneamente quell'udienza al 25 aprile 2020, che rappresenta invece la data di presentazione dell'istanza di conciliazione. Viene invece respinta la richiesta di indennizzo per il caso di perdita della numerazione previsto dall'art. 10. L'utente lamenta la perdita della numerazione, senza fornire prova alcuna circa la nascita della numerazione (contratto originario) e, quindi, sull'effettiva durata della disponibilità della numerazione, né risulta in atti alcun tipo di interesse rivolto al mantenimento o al recupero della risorsa numerica (conforme, la delibera 27/2021 dell'intestato Corecom). Viene altresì respinta la richiesta di indennizzi ai sensi dell'art. 12 per mancata risposta a reclamo. Sul punto, si osserva che l'istante ha proposto reclamo il giorno 25 marzo 2020 mentre l'attivazione del procedimento per esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione dinnanzi a questa Autorità risale al 25 aprile 2020 e dunque prima che fosse decorso il termine di 45 giorni entro il quale l'operatore potesse gestire la richiesta ed eventualmente accoglierla. Ne consegue che con la presentazione dell'istanza di conciliazione prima del decorso di detto termine l'istante, di fatto, rinuncia allo strumento del reclamo, per cui il procedimento amministrativo che si avvia e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresenta occasione di confronto tra le parti e di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo. Pertanto, la mancata risposta dell'operatore in pendenza della procedura conciliativa non risulta sanzionabile (conforme, Delibera Agcom n. 212/18/CIR). La richiesta di cui al punto a) viene respinta poiché agli atti non risulta alcun tipo di interesse volto al mantenimento o al recupero della risorsa numerica de qua.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità



DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Vodafone XXX (Ho.Mobile - Teletu).

2. La società Vodafone XXX (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

r emiro.Assemblea Legislativa - Rep. DELC 20/05/2021.0000062.I Copia conforme dell'originale sot

I. euro 1.852,50 a norma dell'art. 5, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi.

3. La società Vodafone XXX (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Bologna, 20/05/2021

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi

