

**DELIBERA N. 8/2022**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / VODAFONE XXX**

**(GU14/459126/2021)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 24/03/2022;

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 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/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 legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/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 la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 22/09/2021 acquisita con protocollo n. 0376456 del 22/09/2021;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 24/03/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 20/09/2021, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 22/09/2021 nei confronti di Vodafone XXX, d'ora in poi Vodafone, lamentando di non avere più linea dal 27/03/2020, con conseguente inutilizzabilità del numero.

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

- a) Indennizzi per disattivazione, perdita del numero, mancata risposta a reclamo;
- b) Riattivazione del numero telefonico.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 3.500,00.

In data 16/11/2021, l'istante ha replicato alla memoria dell'operatore ribadendo la titolarità dell'utenza (ormai disattiva) ed osservando come Vodafone non abbia allegato alcuna documentazione idonea a dimostrare l'invio di una comunicazione di preavviso della sospensione.

## 2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria dell'11/11/2021, l'operatore, in via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, presentate 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 342XXXX987, senza, tuttavia, provare la titolarità della medesima.

Pertanto, in virtù delle suddette eccezioni preliminari, chiede l'inammissibilità /improcedibilità della definizione di cui si discute.

Pur ritenendo assorbenti le eccezioni preliminari de quibus, nel merito 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, "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, per l'art. 14, comma 3, della suddetta Delibera "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".

Per l'operatore ne deriva, dunque, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno 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 quanto esposto, Vodafone chiede il rigetto integrale delle domande avanzate in quanto infondate in fatto e in diritto.

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

Preliminarmente, rispetto alle due eccezioni di inammissibilità sollevate dall'operatore, si osserva quanto segue.

Circa l'asserita non coincidenza tra le due istanze l'eccezione risulta infondata, mancando qualsiasi 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).

Si dà atto, inoltre, che la controversia promossa con la domanda di definizione ha ad oggetto le medesime questioni proposte in sede di conciliazione.

Infondata, altresì, risulta l'eccezione relativa al difetto di legittimazione in capo all'istante, il quale non avrebbe dato prova della titolarità dell'utenza 342XXXX987.

L'affermazione dell'operatore non risulta infatti comprovata da alcuna evidenza oggettiva che avrebbe dovuto dimostrare la titolarità dell'utenza controversa in capo a soggetto diverso dall'istante.

Passando al merito della controversia, all'esito delle risultanze istruttorie, si ritiene che le richieste dell'istante possano essere accolte parzialmente, come di seguito esposto.

Le richieste di cui al punto a) vengono trattate congiuntamente ed accolte nei termini che seguono.

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, è utile il richiamo all'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 della documentazione agli atti, si ritiene che la sospensione dell'utenza di qua sia illegittima in quanto non sono state rinvenute evidenze idonee a provare l'invio all'utente di un preavviso di sospensione.

A fronte di tale inadempimento, non può che riconoscersi il diritto dell'istante a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito per complessivi euro 1.575,00, vale a dire euro 7,50 per 210 giorni calcolati dalla data di sospensione del servizio (27 marzo 2020) a quella di deposito dell'istanza di conciliazione (23 ottobre 2020).

Il dies ad quem viene fatto coincidere con la data di invio del formulario UG in ragione del fatto che l'istante ha in seguito tenuto un comportamento omissivo e inerte, non essendosi avvalso della facoltà di richiedere l'adozione di un provvedimento temporaneo contestualmente alla presentazione dell'istanza di conciliazione e/o nelle more della relativa procedura al fine della riattivazione del servizio.

Viene invece respinta la richiesta di indennizzo per il caso di perdita della numerazione.

Rispetto a tale disservizio l'utente non fornisce alcuna prova circa la nascita della numerazione (contratto originario) e, quindi, sull'effettiva durata della disponibilità della stessa.

Né ha dimostrato interesse al recupero della risorsa numerica, ben potendo richiedere all'intestato Corecom l'adozione un provvedimento temporaneo per la salvaguardia dell'utenza.

L'assenza di interesse è inoltre confortata dal tenore del reclamo offerto nell'imminenza della sospensione: "Salve, in data 27/03/2020 improvvisamente e senza alcun preavviso la mia utenza telefonica 342XXXX987 risulta essere disattivata. Resto in attesa e porgo cordiali saluti".

Viene altresì respinta la richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo, in quanto il mancato riscontro alla segnalazione sopra riportata può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio lamentato.

La richiesta di riattivazione del servizio di cui al punto b) viene respinta in quanto l'adito Comitato non è competente ad imporre obblighi di fare all'operatore.

Difatti, se è pur vero che il comma 4 dell'art. 20 dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS riconosce al Corecom la possibilità di adottare misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente, non può includersi in tale previsione il recupero dell'utenza controversa, qui richiesto a distanza di diverso tempo dalla sua perdita.

Si ribadisce, ancora una volta, come l'istante non abbia mai domandato a questo Corecom l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità nella fruizione del servizio.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

### **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Vodafone XXX per le motivazioni di cui in premessa.

2. Vodafone XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 1.575,00 (millecinquecentosettantacinque/00) a norma dell'art. 5, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

3. Vodafone XXX è tenuta inoltre ad ottemperare alla presente delibera, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS.

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, 24/03/2022

Firmato digitalmente

**IL PRESIDENTE**

Stefano Cuppi