

DELIBERA N. 50

***** / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/409874/2021)

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 30/11/2021;

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 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna, scaduta il 31/12/2020 e successivamente prorogata fino al 31/12/2021 a seguito della delibera del Consiglio dell’Autorità n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020 e della successiva presa d'atto del CORECOM Sardegna (delib n. 1 del 8 gennaio 2021);

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di ***** del 29/03/2021 acquisita con protocollo n. 0153813 del 30/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. *****, codice fiscale/P.IVA *****, titolare dell'omonima ditta individuale, rappresentato, giusta delega, da ***** ha presentato in data 29/03/2021 l'istanza ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu).

L'istante riferisce che nel dicembre 2017 ha cominciato a ricevere (e tuttora riceve) comunicazioni da parte di Vodafone Italia S.p.A. nelle quali veniva "invitato" a corrispondere la somma di € 540,27 relativa alla fattura AG20230947;

Tale richiesta risultava infondata: infatti, in data 23/02/2017, presso la sede del Corecom Sardegna, in ordine alla citata fattura AG20230947, le parti avevano raggiunto un accordo conciliativo che prevedeva lo storno parziale da parte di Vodafone Italia della fattura per l'importo di € 495,83; - Tuttavia, Vodafone Italia, continuava minacciare il blocco del servizio qualora quest'ultimo non avesse corrisposto la somma di € 540,27; chiedeva inoltre di saldare le fatture AG20230947 – AH13580154 – AH20983736 – AI16674015, tutte già regolarmente pagate dal sig. *****, ciò che veniva ripetutamente comunicato alla Vodafone Italia; - Quest'ultima, tuttavia, ha inspiegabilmente ignorato le comunicazioni e, in data 27/11/2020, ha proceduto al distacco della linea telefonica dell'attività di quest'ultimo (070/37***8), così determinandone l'irreperibilità e l'impossibilità di ricevere commesse; - Vodafone Italia, pertanto, ha disattivato la linea 070/37***8 intestata alla ditta ***** del tutto illegittimamente. L'istante rileva che la perdita della numerazione ha evidentemente cagionato enormi danni all'attività del sig. *****, il quale è titolare di un salone da parrucchiere e deteneva la numerazione sopramenzionata fin dall'apertura della sua attività nel lontano anno 2000.

In data 27 settembre 2021 l'istante ha tempestivamente depositato controdeduzioni di replica alle memorie dell'operatore.

Per questi motivi chiede:

- ai sensi degli artt. 10, c. 1 e 13 c. 3, Regolamento in materia di indennizzi, il riconoscimento di € 6.000,00 (seimila/00) a titolo di indennizzo per la perdita della titolarità del numero telefonico (disponibile dall'apertura della attività nell'anno 2000 – utenza affari);
- ai sensi degli artt. 5, c. 1 e 13, c. 3, € 15,00 per ogni giorno di cessazione amministrativa del servizio in assenza dei presupposti - a partire dal 27/11/2020;
- ai sensi dell'art. 12, € 2,50 per ogni giorno di ritardo per mancata risposta ai reclami - a partire dal 27/11/2020;

- € 500,00 a titolo di spese legali. Quantifica gli indennizzi richiesti in € 9.000,00

2. La posizione dell'operatore

L'operatore si è costituito tempestivamente in giudizio, in data 13 settembre 2021, mediante deposito di memorie in cui eccepisce quanto segue. 1) inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione, chiedendo al Corecom di verificarne la corrispondenza; 2) nel merito, l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del Sig. *****. Rileva l'assenza di reclami scritti atti ad impedire o a far cessare il disservizio; eccepisce inoltre l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Sottolinea l'assenza, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM. Infine, eccepisce che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. L'art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza".

3. Motivazione della decisione

L'istanza è parzialmente fondata e deve essere accolta nei limiti di seguito precisati. Preliminarmente, si osserva che la cognizione e le decisioni del CORECOM sono limitate alle fattispecie indicate dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, per cui "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". In questa sede, dunque, non possono essere valutate istanze risarcitorie. Nondimeno, l'istante non rimane privo di tutela in quanto il successivo comma 5 del citato art. 20 prevede che "*Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno.*". L'utente potrà pertanto rivolgersi, se lo ritiene, all'Autorità giurisdizionale per fare valere eventuali richieste risarcitorie.

Sempre in via preliminare, si rileva l'infondatezza dell'eccezione dell'operatore relativamente ad una presunta non coincidenza tra le richieste formulate nelle rispettive istanze di conciliazione e di definizione. L'eccezione, oltre ad essere priva di fondamento, viene formulata in maniera generica, senza che venga fornito un puntuale riscontro di tale asserzione. L'operatore chiede al Corecom di valutare tale corrispondenza, così violando

il principio dispositivo (art. 115 c.p.c.) per cui, come regola generale, solo alle parti spetta l'indicazione dei mezzi di prova a sostegno dei fatti allegati in giudizio.

A ben vedere, da un confronto tra le due domande emerge chiaramente come le richieste in esse contenute siano del tutto speculari. In proposito va inoltre ricordato che il principio espresso nelle Linee Guida di cui alla delibera n. 276/13/CONS, per il quale l'oggetto della richiesta di definizione debba corrispondere a quello già sottoposto al tentativo di conciliazione, va inteso nel senso che la questione in discussione, anche se non necessariamente identica, deve essere la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. Come si è detto nella specie le questioni in contestazione appaiono coincidenti nelle istanze di conciliazione e di definizione. Per un corretto inquadramento della vicenda in esame, occorre anzitutto premettere 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). Va altresì rammentato che, alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01), secondo il quale "in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento", questa Autorità ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio. Nella fattispecie, l'istante chiede, in primo luogo, l'indennizzo per perdita della titolarità della numerazione n. 070/3****8 per € 6.000, 00. La domanda può essere parzialmente accolta. Il Sig. ***** deduce infatti la perdita della titolarità del predetto numero telefonico, per contro, l'operatore non contesta quanto asserito dall'utente. L'operatore, nel merito si limita ad invocare l'assenza di reclami ed il principio del concorso del creditore nel fatto colposo. Ebbene, avendo riguardo ai reclami prodotti dall'istante, inoltrati il 07/12/2017, 04/05/2019, 23/11/2020, 27/11/2020 (tutti inviati via pec e per i quali è stata pure allegata la ricevuta di avvenuta consegna) le eccezioni dell'operatore risultano infondate. Oltretutto, avendo riguardo ai principi sopra richiamati l'operatore avrebbe dovuto fornire prova della regolare e continua fornitura del servizio, ovvero fornire adeguate motivazioni dell'avvenuta sospensione amministrativa. Tuttavia, per determinare l'entità dell'indennizzo liquidabile occorre fare riferimento all'art. 10 Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, di seguito Regolamento) per cui "nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico

precedentemente assegnato, l'utente ha diritto a un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a € 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di € 1.500,00". L'istante ha meramente asserito di essere in possesso di tale numerazione dal 01/12/2000, senza tuttavia allegare documentazione a sostegno di tale affermazione. Dalla documentazione prodotta dall'istante (verbale di Accordo del 23/02/2017, ricevute di pagamento delle fatture emesse) si può comunque dedurre che la numerazione fosse in possesso dell'operatore fin dal 2017. Considerato che la perdita della numerazione è avvenuta il 27/11/2020, l'indennizzo pari ad € 100,00 può essere rapportato a tre anni di precedente utilizzo ed è pari ad € 300,00. Si applica inoltre l'art. 13, comma 3, del Regolamento, in base al quale "Fatto salvo quanto stabilito dal comma 2, se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7, e in misura pari al quadruplo in quelle di cui agli articoli 10 e 11." Dunque, nella specie l'importo di € 300,00 deve essere aumentato in misura pari al quadruplo e spetta dunque € 1.200 (milleduecento/00 = € 300x4). Analogamente, può essere accolta anche la richiesta di indennizzo per la cessazione amministrativa del servizio voce in quanto l'operatore in questa sede non ha dimostrato vi fossero i presupposti per procedere legittimamente alla sospensione ed in seguito cessazione del servizio. L'indennizzo si determina con decorrenza dal 27/11/2020 (come da ricevuta di avvenuta consegna PEC in cui si constatava l'interruzione del servizio) sino al 29/03/2021 (data di presentazione dell'istanza di definizione). L'operatore è tenuto pertanto alla corresponsione dell'indennizzo pro die di € 7,50 per ciascun servizio non accessorio (nella specie, uno) come previsto dall'art. 5 del Regolamento indennizzi per un totale di giorni 122, per un totale di € 915,00 (€ 7,50x122 gg). Si applica inoltre l'art. 13, comma 3 del Regolamento, sopra citato che in questo caso, trattandosi di un'utenza affari, prevede il raddoppio dell'indennizzo spettante. L'importo complessivamente spettante all'istante, al predetto titolo, è, dunque, pari ad € 1.830,00 (milleottocentotrenta/00 = € 915,00x2). Sussiste inoltre nella specie l'ipotesi di omessa risposta al reclamo di cui all'art. 12 del Regolamento indennizzi per cui "L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a € 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di € 300,00. 2. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.". L'utente ha inoltrato a seguito del disservizio subito, in data 27/11/2020, un reclamo scritto all'operatore che in merito non ha prodotto la relativa risposta. Rileva, in proposito, il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera 179/03/CSP, secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Nessuna risposta è stata fornita dall'operatore, nemmeno in sede di conciliazione o nel presente procedimento. Al fine del calcolo dell'indennizzo, il dies a quo si determina nel 27/11/2020, si detrae il tempo utile previsto per la risposta del reclamo (ovvero l'11 gennaio 2021) e si individua il dies ad quem nel 12/03/2021, data dell'udienza di conciliazione. Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente, ai

sensi del sopracitato art. 12 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, è pari all'importo di € 150,00 (€ 2,50 pro die per 60 giorni di mancato riscontro al reclamo). Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore dell'odierno istante la somma forfettaria di € 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 20, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

DELIBERA

Articolo 1

1. Per le motivazioni in premessa, in parziale accoglimento dell'istanza che **Vodafone Italia Spa (HO.MOBILE - TELETU)** provveda a:

- a) corrispondere all'istante l'importo di € 1.200,00 (milleduecento/00), a titolo di indennizzo per perdita della titolarità della numerazione;
- b) corrispondere all'istante l'importo di € 1.830,00 (milleottocentotrenta/00) a titolo di indennizzo per l'illegittima cessazione del servizio
- c) corrispondere all'istante l'importo di € 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- d) corrispondere all'istante l'importo di € 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura.
- e) a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

2. 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.

3. 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.

Cagliari, 30 novembre 2021

Il componente con funzioni
vicarie del Presidente
Graziano Cesaraccio