AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

**DELIBERA N. 09 del 25/01/2021**

**C.C. SRL / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**
**(GU14/289832/2020)**
**Il Corecom Molise**

NELLA riunione del Il Corecom Molise del 25/01/2021;

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. 296/18/CONS;

VISTA la convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Molise; VISTA la legge regionale del Molise 26 agosto 2002, n. 18 recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)";

VISTA l'istanza di C.C. SRL del 10/06/2020 acquisita con protocollo n. 0247278 del 10/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

Nella descrizione dei fatti sul formulario GU14, il ricorrente dichiara quanto segue: Rendo noto che la nostra sede operativa pochi mesi fa ha subito un notevole

danno, in quanto l'edificio è andato in fiamme, per noi non è stato un periodo facile, vista la situazione di cui siamo stati vittime e nel contempo, probabilmente tra le tante cose di sistemate, ci è sfuggito di saldare una fattura di Vodafone Italia Spa. Ci siamo resi conto, solo al ripristino della sede e di tutte le utenze (luce, gas e telefonia), che la numerazione 0874……127, per noi utenza storica, attiva dal 1996, risultava non attiva sia in entrata, sia in uscita, nell'immediato abbiamo contattato il servizio clienti Vodafone Italia Spa, chiedendo info e l'operatrice con la quale abbiamo parlato ci comunicava che la linea era stata disattivata per morosità!!! La cosa più strana è che da verifiche risultava che il contratto Vodafone rete unica con il numero rete fissa storico, era stato disattivato, mantenendo inspiegabilmente i piani mobili appartenenti alla stessa fattura. Chiediamo come fare per avere il ripristino immediato della linea e la stessa operatrice ci consigliava di saldare immediatamente la fattura scoperta, assicurandoci la riattivazione, ebbene provvediamo al saldo della stessa. Trascorsi giorni e settimane, sollecitiamo numerose volte la riattivazione dell'utenza 0874…..127, in quanto non ancora attiva, come ci aveva garantito l'operatore del servizio cliente, l'ultimo con il quale parliamo ci consiglia, per accelerare i tempi di sottoscrivere altro contratto Vodafone, così da riattivare il tutto. In data 26/06/2019, provvediamo a sottoscrivere nuovo contratto Vodafone Italia Spa, tramite l'agenzia P. G., chiedendo esplicitamente l'attivazione della numerazione 0874…..127, oltre alla migrazione di tutte le altre utenze fisse, mobile ed internet, presenti nel vecchio contratto, che sarebbe dovuta avvenire sulla nuova partita iva aziendale e nuova denominazione quale, "G. C.", l'agente mi assicurava che questo era l'unico modo per riavere la numerazione. Il medesimo ricorrente formula le seguenti richieste: Richiediamo, innanzitutto chiarezza a tutti gli avvenimenti, chiediamo urgentemente a Vodafone la riattivazione del numero storico 0874……127 che dovrà essere attivato sulla nuova società, G. C. P.I. 01……702, lo storno di tutta la posizione debitoria, la corresponsione dell'indennizzo per la perdita della numerazione 0874…….127 pari ad € 7.200,00 ; la corresponsione dell'indennizzo per "l'indebita cessazione della linea n. 0874……127 pari ad € 5.000,00.

**2. La posizione dell'operatore**

L'operatore Vodafone s.p.a. nelle proprie memorie difensive afferma quanto segue: 1.1 La Soc. C.C. S.r.l., con istanza prot. 247278 del 10.6.2020, ha chiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. (di seguito Vodafone). -1.2 Tale richiesta, in estrema sintesi, troverebbe fondamento nel comportamento antigiuridico serbato dal gestore in merito al contratto avente codice cliente 7……392. - II - -2.1 Parte istante, a ben vedere, contesta l'asserita perdita della numerazione storica 0874……..127. Per l'effetto, quindi, ha richiesto l'indennizzo omnicomprensivo di euro 12.200,00. 2 Orbene l'odierna esponente evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nella gestione della problematica oggetto del presente procedimento. Si precisa, difatti, che la numerazione 0874……127 è stata disattivata il 24.9.2019, come da schermata di seguito inserita. La summenzionata utenza, ad ogni buon conto, è stata poi regolarmente riattivata e risulta

essere, tuttora, correttamente attiva sui sistemi Vodafone, come peraltro comunicato, in sede di procedimento ex art. 5 del Regolamento Agcom, sulla piattaforma Conciliaweb in data 1.7.2020, ore 15:54 (cfr. all. 1). In forza di quanto sopra espresso, pertanto, si insiste per il rigetto integrale delle richieste di indennizzo avanzate dalla società ricorrente unicamente per le due seguenti voci, 3 ovverosia la cessazione amministrativa dell'utenza e la perdita della titolarità della medesima. Si rappresenta, peraltro, che le suddette richieste appaiono una mera duplicazione di una stessa problematica. Come provato, difatti, la numerazione 0874.....127 è, attualmente, attiva e funzionante. Conseguentemente, perciò, le richieste di indennizzo de quibus appaiono prive di fondatezza e dovranno, necessariamente, essere rigettate. Per mero tuziorismo difensivo, poi, si rileva che la società istante non ha inviato alcun reclamo scritto avente ad oggetto la problematica di cui si discute. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte." Non solo. Il procedimento ex art. 5 del Regolamento Agcom è stato avviato, unicamente, nel mese di marzo 2020 a fronte, invece, di una cessazione del numero asseritamente subita nel mese di giugno 2019. In forza di quanto sopra espresso e documentato, quindi, Vodafone conferma la correttezza del proprio operato gestionale. -2.2 Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, "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". Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Vodafone, infine, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. -2.3 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo con i seguenti codici cliente: 7.2370470 (nessun insoluto presente); 7.1861932 (insoluto di euro 1.909,05). Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con consequenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa. In via subordinata, infine, Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al

pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 1.909,05.

**3. Motivazione della decisione**

Nel RITO si rileva il ricorso in conciliazione UG/249471/2020 concluso con verbale di mancato accorso in data 19/05/2020. Parimenti l'odierno ricorso GU14/333757/2020 annovera agli atti n. 02 rinvii di udienze concessi su altrettante richieste formulate dalle parti ed infine il verbale di udienza concluso con mancato accordo in data 14/01/2021. Si registra anche ricorso su formulario GU5/249943/2020 concluso con "provvedimento temporaneo" n.13 del 07/04/2020 di ripristino della linea, ottemperato dall'operatore in data 01/07/2020. In via preliminare, in ordine alla eccezione, sollevata dall'operatore, di inammissibilità ed infondatezza della richiesta pecuniaria di risarcimento danni, si ritiene che essa non possa essere accolta in quanto, l'istante non menziona l'ipotesi di risarcimento danni; la quantificazione monetaria dallo stesso effettuata è da interpretarsi quale richiesta di indennizzi, storni, rimborsi, nell'ottica di tutela del contraente. Appare opportuno sottolineare che il risarcimento del danno è estraneo alla competenza dell'Autorità la cui sfera riguarda esclusivamente la liquidazione di indennizzi o rimborso/storno di somme non dovute, tuttavia quandanche nell'istanza fosse stata formulata ovvero paventata una richiesta di risarcimento danni, in applicazione del criterio di efficienza e di ragionevolezza dell'azione, essa richiesta può essere interpretata come richiesta di un accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e dell'eventuale, conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen iuris indicato dalla parte, la quale potrà, poi rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno.(Delibera 276/13/CONS art.14.III.1.3). Pertanto si ritiene di respinge la presente eccezione di inammissibilità. Nel MERITO del presente ricorso di definizione si registra il seguente petitum: A) Richiediamo, innanzitutto chiarezza a tutti gli avvenimenti, B) chiediamo urgentemente a Vodafone la riattivazione del numero storico 0874……127 che dovrà essere attivato sulla nuova società, G. C. P.I. 01……702, C) lo storno di tutta la posizione debitoria, D) la corresponsione dell'indennizzo per la perdita della numerazione 0874…….127 pari ad € 7.200,00 ; E) la corresponsione dell'indennizzo per "l'indebita cessazione della linea n. 0874……127 pari ad € 5.000,00. In merito al punto A)-chiarezza sugli avvenimenti- si rinvia a quanto di seguito illustrato e chiarito in questa sede; In ordine al punto B)- riattivazione del numero storico 0874……127- si prende atto che il numero storico 0874……127 è stato riattivato come da documentazione agli atti dell'odierno procedimento di definizione e documentazione agli atti del ricorso d'urgenza su formulario GU5/249943/2020. Riguardo al punto C)- storno di tutta la posizione debitoria- esaminati gli atti, si ritiene che tale richiesta possa essere parzialmente accolta; in particolare si ritiene che l'operatore debba stornare gli importi fatturati nel periodo di disattivazione della linea vale a dire dal 24/09/2019 (data di disattivazione cfr. schermata memorie Vodafone s.p.a.) fino al 01/07/2020 (data di riattivazione cfr. documento atti GU5/249943/2020); infatti in detto periodo il servizio non è stato prestato da parte dell'operatore per cui,

essendo venuto meno il rapporto sinallagmatico, non si ravvede la causa della controprestazione dell'utente e quindi, in parziale accoglimento della richiesta, si riconosce lo storno esclusivamente della fatturazione riferita a detto periodo sopra circoscritto. In merito al punto D)- indennizzo per perdita numerazione- esaminati gli atti depositati dalle parti, si ritiene di non poter accogliere la presente richiesta in quanto non si è configurato il disservizio di "perdita della numerazione" (contemplato dall'art.10 della delibera 347/18/CONS), bensì si è trattato di una disattivazione temporanea della medesima numerazione che infatti, poi è stata ripristinata ed è tuttora attiva (odierna fattispecie contemplata dall'art.5 della delibera 347/18/CONS) come dichiarato dall'operatore in sede di ricorso su formulario GU5 e nelle memorie difensive dell'odierno ricorso di definizione: pertanto si ritiene di dover rigettare la presente richiesta di indennizzo per perdita della numerazione. Riguardo al punto E)- indennizzo per indebita cessazione della linea 0874.....127- si esplicita quanto segue: dall'esame della documentazione agli atti sia del presente ricorso di definizione, sia del ricorso di conciliazione UG/249471/2020, sia anche del ricorso su formulario GU5/249943/2020, si evince che la linea 0874.....127 è stata disattivata temporaneamente e poi riattivata. La data di riattivazione e quella del 01/07/2020 come dichiarato da Vodafone s.p.a. in data 01/07/2020 (in sede del sopra richiamato ricorso GU5) con la testuale comunicazione di avvenuta ottemperanza che recita: " Spett.le Corecom, a seguito di intervento svolto, si conferma che la numerazione interessata è stata riattivata. Cordiali saluti"; ciò non è stato contestato dal ricorrente. Detta ottemperanza di Vodafone s.p.a. è stata quindi, operata il 01/07/2020 a fronte del provvedimento temporaneo n.13 emesso dal Co.Re.Com Molise in data 07/04/2020. La data di cessazione della linea risulta controversa tra le parti; infatti il ricorrente sui formulari GU5- UG e GU14, indica la data del 01/06/2019, ma non produce in documentazione probatoria, neanche è presente in atti alcun reclamo/segnalazione circostanziati da cui poter evincere la data di inizio del disservizio, egli si limita ad affermare genericamente di aver contattato/sollecitato l'operatore per il ripristino della linea senza produrre documentazione probatoria in merito a quanto asserito. Neanche può essere considerata probatoria la proposta di abbonamento sottoscritta il 26/06/2019 (prodotta in atti dall'istante) poichè in tale documento sono riportate altre numerazioni e non si evince la numerazione oggetto di odierna controversia. Inoltre il punto 20. della proposta di abbonamento fa riferimento ad una "nuova linea". L'operatore nelle proprie memorie difensive, in sede di GU14 di definizione, afferma ed inserisce una schermata attestante la disattivazione della numerazione 0874.....127 specificamente in data 24/09/2019 e poi con altrettanta precisione afferma in sede di GU5, che la linea è stata regolarmente riattivata e risulta essere attiva nei sistemi Vodafone alla predetta data del 01/07/2020. Pertanto, esaminata la predetta documentazione si ritiene di individuare nel giorno 24/09/2019 la data di disattivazione della linea e nel giorno 01/07/2020 la data di riattivazione della medesima utenza. Orbene, la causa della disattivazione non è dovuta da disdetta da parte dell'utente, infatti nella nota di disdetta del 15/03/2019 non è menzionata la linea 0874.....127 oggetto di odierna controversia, anzi, al contrario l'istante ritiene tale linea storica e di indubbia utilità commerciale. Il motivo della disattivazione è illustrato dal ricorrente il quale dichiara testualmente su formulario GU14: "...la nostra

sede operativa pochi mesi fa ha subito un notevole danno, in quanto l'edificio è andato in fiamme, per noi non è stato un periodo facile, vista la situazione di cui siamo stati vittime e nel contempo, probabilmente tra le tante cose di sistemate, ci è sfuggito di saldare una fattura di Vodafone Italia Spa. Ci siamo resi conto, solo al ripristino della sede e di tutte le utenze (luce, gas e telefonia), che la numerazione 0874……127, per noi utenza storica, attiva dal 1996, risultava non attiva sia in entrata, sia in uscita, nell'immediato abbiamo contattato il servizio clienti Vodafone Italia Spa, chiedendo info e l'operatrice con la quale abbiamo parlato ci comunicava che la linea era stata disattivata per morosità!!!". A tal riguardo è necessario richiamare sia l' art.5 co.1 All.A alla Delibera n.353/19/CONS che nell'affermare l'obbligo di preavviso propedeutico alla disattivazione di un servizio, esplicita anche il concetto di morosità, altresì è fondamentale richiamare anche l'articolo 5, comma 1 della delibera 347/18/CONS che prevede, nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, l'obbligo per gli operatori di corrispondere un indennizzo in favore del ricorrente/utente. Quindi si ritiene che l'operatore è tenuto ad indennizzare l'istante dal momento in cui ha effettuato la cessazione del servizio nella consapevolezza di non aver ottemperato all'obbligo di congruo preavviso (infatti non si registra in atti documentazione di alcun preavviso prodotto dall'operatore al riguardo) fino alla data di riattivazione del medesimo servizio. L'operatore, si rimarca, non si deve limitare ad eccepire la legittimità della sospensione per morosità del ricorrente. La sospensione o interruzione del servizio costituisce un fatto grave per cui essa può essere predisposta solo in presenza di indizi gravi, precisi e concordanti della effettiva morosità dell'utente e sempre adottando le doverose cautele, di cui in primis è il congruo preavviso. Vodafone s.p.a. rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte del ricorrente e a tal riguardo invoca il comma 4 dell'articolo14 della Delibera 3476/18/CONS. Orbene è opportuno precisare che la "ratio" del reclamo è quella di rendere edotto l'operatore del disservizio esistente al fine di mettere il medesimo operatore nelle condizioni di porre rimedio alla questione. Nella fattispecie di cui trattasi, quand'anche riconosciuto lo stato di morosità, su cui non si entra nel merito, l'operatore era consapevole di non aver assolto ai propri obblighi di preavviso e quindi di aver adottato una condotta non conforme alla normativa, pertanto il reclamo non riveste la valenza ad esso attribuita, sopra descritta e quindi non è nella fattispecie applicabile il sopra richiamato comma 4 dell'articolo 14. In questa ottica, a sostegno di quanto si andrà a decidere, si richiama il comma 1 dell'articolo 13 della Delibera 347/18/CONS che non contempla l'articolo 5 del medesimo regolamento (che si andrà ad applicare) tra le fattispecie subordinate alla presentazione di reclamo da parte dell'utente; in altri termini la normativa prevede il riconoscimento di indennizzi anche senza la presenza di reclami, come in odierna fattispecie. Alla luce di quanto sopra illustrato e delle relative motivazioni ivi esplicitate, si ritiene di poter riconoscere un indennizzo in favore del ricorrente ai sensi del combinato disposto degli articoli 5 comma 1 e 13 comma 3 della Delibera 347/18/CONS. Arco temporale oggetto di indennizzo 24/09/2019 (data di disattivazione cfr. schermata memorie Vodafone s.p.a.) fino al 01/07/2020 (data di riattivazione cfr. documento in atti GU5/249943/2020) per un totale di giorni 279 . Il

computo è il seguente: giorni di disservizio 279x€.7,50(pro die ex art.5 co.1)=€2.092,50 x2 (utenza affari ex art.13 co.3)=€.4.185,00 a titolo di indennizzo a carico di Vodafone s.p.a ed a favore del ricorrente ai sensi della normativa sopra richiamata. Riguardo alla richiesta formulata da Vodafone s.p.a. nelle proprie memorie difensive, di stornare l'importo scaturente da eventuale riconoscimento, in questa sede, di indennizzi in favore del ricorrente con l'insoluto a carico del ricorrente. A tal riguardo si ritiene che: 1) l'insoluto è stato quantificato unilateralmente dal medesimo operatore e non è stato oggetto di discussione ed esame nel presente procedimento; 2) l'operazione richiesta configurerebbe l'istituto della compensazione; 3) l'articolo 19 III.5. della Delibera 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" contempla la competenza di questa Autorità in materia di riconoscimento di indennizzi, rimborsi, storni, ma non prevede la competenza di applicazione dell'istituto della compensazione. Pertanto si dichiara la non competenza in ordine all'applicazione dell'istituto della compensazione nonché la sua non applicabilità alla odierna fattispecie in quanto il petitum non è stato oggetto di esame istruttorio. Per questi motivi si ritiene di non poter accogliere la presente richiesta.

## DELIBERA

### Articolo 1

**1.** Per le motivazioni espresse in premessa, • Rigettare la richiesta di inammissibilità sollevata dall'operatore in merito alla richiesta di risarcimento danni; • Prendere atto della riattivazione da parte dell'operatore Vodafone s.p.a. della linea telefonica 0874……127; • Accogliere parzialmente la richiesta di storno della posizione debitoria del ricorrente circoscrivendo detto storno alla fatturazione emessa dall'operatore Vodafone s.p.a. ed afferente all'arco temporale compreso tra il dal 24/09/2019 (data di disattivazione) fino al 01/07/2020 (data di riattivazione); • Rigettare la richiesta di indennizzo per perdita della numerazione; • Accogliere, nei termini indicati in premessa, la richiesta di indennizzo per cessazione del servizio riconoscendo a carico di Vodafone s.p.a ed in favore del ricorrente un indennizzo di €. 4.185,00 (euro quattromilacentottantacinque) ai sensi del combinato disposto degli articoli 5 comma 1 e 13 comma 3 della Delibera 347/18/CONS; • Dichiarare la non competenza in ordine all'applicazione dell'istituto della compensazione e la sua non applicabilità alla odierna fattispecie.

**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.

Campobasso, 25/01/2021

IL VICE PRESIDENTE
Avv. Nicola Lavanga