



# CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
CO.RE.COM.-Molise

Verbale n.18

Adunanza del 29 giugno 2017

Oggetto: Definizione GU14 prot.n. 13403 del 09/12/ 2016 / Vodafone Italia s.p.a. – Mancata o parziale fornitura del servizio – interruzione del servizio – modifiche contrattuali – spese/fatturazioni non giustificate – perdita della numerazione business – telefonia mobile.

L'anno duemiladiciassette (2017) il giorno ventinove (29) del mese di giugno (06) nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Deliberazione n.40/2017

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Avv. Andrea LATESSA	Presidente		
Avv. Giuseppe MILETI	Vice presidente		
Dott. Vincenzo CIMINO	Componente		

Verbalizza il Direttore del Servizio Dr.ssa Angela Aufiero;

## IL COMITATO CORECOM

**VISTA** la legge 31 luglio 1997, n. 249, “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle OPERATORE telecomunicazioni e radiotelevisivo”, in particolare l’articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

**VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

**VISTO** l’articolo 84 del Decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle Comunicazioni elettroniche”;

**VISTA** la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante “*Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” e successive modificazioni e integrazioni ;

**VISTO** l’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AgCom), la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

**VISTA** la Convenzione del 14/12/2011 stipulata dall’AGCOM e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1° gennaio 2012;

**VISTO** il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “ *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di OPERATORE comunicazioni*;

**VISTA** la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

**VISTA** la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS, Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n.481;

**VISTA** l’istanza presentata in data 9/12/2016 prot. 13403 presentata dall’Istante [redacted] mediante formulario GU14, con cui ha chiesto l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Molise per la definizione della controversia in essere con la compagnia telefonica Vodafone s.p.a. ai sensi dell’art.14 e ss. del Regolamento;

**VISTA** la nota del 23/12/2016 prot. n. 13924 con cui il Corecom Molise, ha comunicato alle parti, ai sensi dell’art. 15 del Regolamento, l’avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

**VISTA** la nota del 23/12/2016 prot. 13924 con la quale le parti sono state convocate per l’udienza di discussione del 20 marzo 2017;

**VISTI** gli atti relativi all’espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

**VISTI** gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n.7182 del 27/06/2017 che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

per i motivi indicati nella relazione n. prot. 7182 del 27/06/2017:

### DELIBERA

1. in accoglimento parziale dell'istanza pratica n. 91 prot. n. 13403 del 09/12/2016, promossa dall'utente [redacted], che Vodafone Italia s.p.a è tenuta a riconoscere in favore del ricorrente:
2. € 4.000,00 (quattromila/00), a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione;
3. € 100 (cento) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art.19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

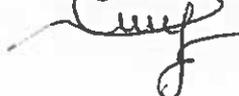
In forza dell'art.19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett.B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

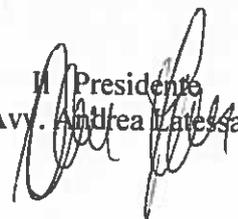
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

La presente delibera formata da n. 3 fasciate è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom Molise e dell'Autorità ( [www. agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il verbalizzante  
Dr.ssa Angela Aufiero



Il Presidente  
Avv. Andrea Latessa





## Consiglio Regionale del Molise

### Regione Molise

Consiglio Regionale

Prot. 0007182/17 Del 27/06/2017  
Interna - Consiglio -



Al Comitato regionale per le  
comunicazioni del Co.Re.Com  
Molise

### DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

Oggetto: Definizione GU14 prot. 13403/16 del 09/12/2016  
VodafoneS.p.A

Oggetto: Mancata o parziale fornitura del servizio - interruzione del servizio - modifiche contrattuali - spese/fatturazioni non giustificate - perdita della numerazione business. Telefonia mobile utenza business.  
338 7552787

Il Responsabile del Procedimento dott.ssa Maria Rosaria La Marca

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";

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n.° 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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”;

VISTI gli atti del procedimento, i modelli GU14 prot. 13403/16 del 09/12/2016 per la controversia Vodafone S.p.A., la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria, la comunicazione di avvio del procedimento prot.13924/16 del 23/12/16 e il verbale di Udienza di definizione del 20/03/17;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue:

#### **Posizione dell'utente.**

Con istanza di definizione, depositata il 7.12.2016, il Sig. [redacted] si è rivolto a questo Co.Re.Com. dolendosi della sospensione dell'utenza mobile, categoria business, della perdita della numerazione e della mancata risposta ai reclami.

In particolare, l'istante ha affermato di aver ricevuto la mancata applicazione, da parte di Vodafone Italia S.p.a. (da qui in avanti anche Vodafone), dello sconto della tassa di concessione governativa, così come previsto dal contratto e di aver ricevuto la sospensione prima e la disattivazione poi del servizio, con perdita della numerazione in suo possesso dal 1996. Egli ha depositato due istanze di provvedimento di urgenza, l'ultima delle quali rimasta infruttuosa per l'impossibilità tecnica di riattivare la numerazione.

Il ricorrente ha pertanto richiesto la corresponsione dei seguenti indennizzi:

- 1) per la perdita della numerazione business n. 338 7552787;
- 2) per la sospensione/cessazione della numerazione;
- 3) per la mancata risposta ai reclami;
- 4) il risarcimento del danno.

Egli ha allegato i reclami di aprile, maggio e giugno 2016.

#### **Posizione dell'operatore.**

Con propria memoria del 11/01/17, Vodafone Italia S.p.a. ha preliminarmente chiesto l'inammissibilità/improcedibilità dell'istanza in ragione dell'accordo transattivo raggiunto all'Udienza di definizione del 05/10/16, posto che, nella relativa istanza, era stata già lamentata la sospensione/disattivazione del servizio.

Nel merito, l'operatore ha precisato di aver comunicato la modifica del piano tariffario, con la fattura del 04/11/15 n. AF15803877, concedendo il diritto di recesso in favore del cliente, da esercitarsi entro e non oltre i 30 giorni successivi. Nonostante ciò, quest'ultimo ha preferito non esercitare l'opzione.

Quanto alla sospensione della linea, il ricorrente non avrebbe provato la responsabilità del gestore.

Le richieste avanzate dall'istante sarebbero poi generiche ed attualmente sarebbe presente a suo carico un insoluto di € 44,10 .

Vodafone ha quindi concluso per l'inammissibilità/l'improcedibilità o il rigetto nel merito di ogni avversa domanda.

#### **La replica dell'istante.**

Con memoria di replica del 15/01/17, l'istante ha controdedotto che l'accordo transattivo - concluso all'udienza di definizione del 5/10/16 - concerneva richieste diverse da quelle odierne. A tal proposito, ha precisato come il verbale di accordo contenesse l'obbligo, per il gestore, di rimborsare la somma di € 700,00 addebitata a titolo di T.C.G. Sicché, coerentemente con quanto avvenuto in udienza, l'arch. si attendeva il pronto ripristino della regolare funzionalità della numerazione.

Visto il perdurare dell'inadempimento, egli ha depositato, presso questo Co.Re. Com., una nuova istanza di conciliazione, con domanda di adozione di un provvedimento d'urgenza volto a riattivare la linea. Sennonché, il Co.re.com. rigettava la richiesta - in ragione della risposta acquisita da Vodafone nel corso del procedimento - per l'impossibilità tecnica di ripristino del numero.

Pertanto, l'odierna istanza di definizione investe la richiesta dell'utente ad un indennizzo: per la sospensione/disattivazione dei servizi, per la perdita della numerazione posseduta dal 1996 e per la mancata risposta ai reclami.

**PRELIMINARMENTE**, in conformità all'eccezione di Vodafone, deve dichiararsi l'inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno di cui al n. 4), posto che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria.

Sempre preliminarmente, per quanto attiene alle richieste sub 2) e 3), deve dichiararsi la fondatezza ed il conseguente accoglimento dell'eccezione di inammissibilità (*rectius*: improponibilità), sollevata da Vodafone Italia S.p.A. per la riconducibilità delle questioni e delle pretese all'istanza di definizione definita con accordo transattivo del 5/10/16. La problematica della sospensione è stata oggetto della precedente istanza, è stata discussa ed è stata trattata, essa è pertanto improponibile. I reclami erano precedenti alla proposizione del tentativo ed all'avvio del procedimento di definizione e, in quanto aventi ad oggetto le medesime problematiche oggetto del contraddittorio, debbono ritenersi assorbiti e superati dall'accordo.

Viceversa per quanto attiene alla richiesta *sub* 1), deve dichiararsi l'infondatezza ed il conseguente rigetto della medesima eccezione di cui sopra. La perdita della numerazione non

era stata oggetto di discussione ed anzi, non era conosciuta dall'utente all'epoca dei fatti, il quale ne ha acquisito la consapevolezza solo all'esito della procedura di urgenza avviata dopo la transazione; sicché la questione non è stata oggetto di trattazione, né era stata spiegata in precedenza apposita domanda.

NEL MERITO, la richiesta dell'istante è parzialmente fondata e trova parziale accoglimento.

Sussiste una responsabilità ascrivibile alla società Vodafone Italia S.p.A., per la perdita della numerazione, posto che la stessa ha disposto la definitiva disattivazione dell'utenza, in pendenza di una procedura di conciliazione/definizione (*ex multis*, Agcom Delibera n. 142/12/CIR).

La definitiva cessazione è stata disposta in agosto 2016, come da osservazioni rilasciate da Vodafone nell'ambito della procedura d'urgenza.

Anche a voler ritenere la legittimità della propedeutica sospensione del servizio nei confronti dell'utente, che comunque qui si ritiene non sussistere in quanto l'operatore non ha offerto idonea prova in proposito, la pendenza della procedura di conciliazione e la contestazione degli addebiti, la cui mancata corresponsione ha comportato la sospensione, avrebbero dovuto suggerire a quest'ultimo di astenersi dal disattivare l'utenza.

L'improponibilità della domanda di indennizzo per la sospensione, poi, non preclude, nell'ambito di una complessiva disamina dei fatti, la verifica della legittimità della procedura adottata e del nesso di causalità tra l'eventuale comportamento illegittimo e la perdita della numerazione. A tal proposito, va ancora una volta ribadito come la sospensione dell'utenza costituisca fatto grave, di talché essa può essere disposta solo in presenza di indizi gravi, precisi e concordanti della effettiva morosità dell'utente e sempre adottando le doverose cautele, di cui *primus inter pares* è il preavviso.

L'operatore non ha provato, come appena visto, di aver adottato le azioni previste dalla normativa di settore prima di sospendere e disattivare l'utenza, né ha tenuto conto della contestazione in atto. Sicché il ricorrente merita il riconoscimento dell'indennizzo per la perdita di una numerazione posseduta da oltre dieci anni.

Ciò posto, sulla scia degli orientamenti definitivi prevalenti, infatti, si giunge a comporre gli interessi in conflitto, avvalendosi dei principi di ripartizione del carico probatorio, concretamente applicati nel processo civile. In particolare, secondo giurisprudenza pacifica, l'onere della prova, in tema di fornitura del servizio nell'ambito del settore delle telecomunicazioni, è ripartito tra utente (creditore) e gestore (debitore) in tal senso: *"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"* (Cass. Civ. n.2387/04 e 936/10). Parimenti consolidato è il principio di vicinanza della prova, anch'esso fatto proprio da questo

Co.re.com., secondo cui: *“l’onere della prova, poi, dev’essere ripartito oltreché secondo la descrizione legislativa della fattispecie sostanziale controversa, con l’indicazione dei fatti costitutivi e di quelli estintivi o impeditivi del diritto, anche secondo il principio della riferibilità o vicinanza, o disponibilità del mezzo; principio riconducibile all’art. 24 Cost., che connette al diritto di azione in giudizio il divieto di interpretare la legge tendendone impossibile o troppo difficile l’esercizio”* (Cass, Sez. un. 30 ottobre 2001 n. 13533 e 10 gennaio 2006 n. 141). Il nodo va sciolto, quindi, alla luce degli anzidetti criteri di ripartizione del carico probatorio e tenuto conto delle risultanze istruttorie. A fronte, pertanto, della puntuale deduzione dell’utente della perdita della numerazione era onere del gestore dimostrare il rispetto della normativa di settore.

Non avendo il gestore dimostrato di aver rispettato la succitata regolamentazione, sarà tenuto alla corresponsione di un indennizzo in favore dell’utente.

Quanto al numero di anni di possesso della numerazione - ai fini della quantificazione dell’indennizzo - questo Co.re.Com. lo individua nella misura massima di dieci anni.

All’esito delle contrapposte difese, infatti, l’ingresso della numerazione nel 2008, con procedura di portabilità, è da considerarsi fatto pacifico, mentre, come da deduzione dell’istante rimasta inconfermata, quest’ultimo ne ha rivendicato l’appartenenza sin dal 1996.

Circa il *quantum* dell’indennizzo, soccorre l’art. 9, della delibera 73/11/CONS, secondo cui: *“L’utente, nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all’operatore, avrà diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.000,00”*. L’indennizzo va altresì quadruplicato ai sensi dell’articolo 12, comma 2, dell’allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

All’utente dovrà, dunque, essere corrisposto un indennizzo di € 4.000,00 (quattromila/00), per la perdita della numerazione.

Il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, la partecipazione di un delegato dell’utente all’udienza di conciliazione e definizione, conducono a riconoscere all’istante - in conformità a quanto previsto dall’articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS - l’importo di € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso spese di procedura.

## TUTTO CIO’ PREMESSO

### PROPONE

Al Direttore del Servizio di Supporto al CO.RE.COM ed agli organi collettivi e di garanzia

- a) di accogliere parzialmente l’istanza, con prot. GU14 13403/16 del 09/12/2016, proposta dall’utente nei confronti Vodafone Italia S.p.a., la quale è tenuta a riconoscere in favore del ricorrente, mediante assegno bancario o bonifico, la somma di:

- 1) € 4.000,00 (quattromila/00), a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione;
- 2) € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura;
- 3) il rigetto, l’inammissibilità e l’improponibilità delle ulteriori domande, per come meglio esplicitato in motivazione;

b) di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, li 27/06/2017

Il Responsabile del procedimento

*Maria Rosaria La Marca*

*Maria Rosaria La Marca*

Visto si condivide

Il Direttore

*Angela Anfiero*

*Angela Anfiero*