

**DELIBERA N. 36/19**

**XXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/39587/2018)**

**Corecom Umbria**

NELLA riunione del Corecom Umbria del 02/08/2019;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;



VISTA l'istanza di XXX XXX del 02/11/2018 acquisita con protocollo n. XXX del 02/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, nei propri scritti, in relazione alla numerazione "affari" XXX, rappresenta in sintesi quanto segue:

- a) il 16 aprile 2018 chiedeva il trasloco di un'altra numerazione e, in data 14 maggio 2018, veniva inspiegabilmente disattivata la numerazione dedotta in controversia;
- b) nonostante i reclami, il numero non veniva recuperato ed andava irrimediabilmente perso;
- c) i reclami non sono mai stati riscontrati.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) indennizzo per perdita della numerazione;
- II) indennizzo per interruzione del servizio;
- III) indennizzo per mancato riscontro ai reclami;
- IV) rimborso delle spese di procedura.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) la richiesta di risarcimento danni non è ammissibile in sede Corecom;
- 2) il numero XXX risulta attivo sui gestionali Vodafone;
- 3) il cliente ha richiesto il trasloco del link 5828094;
- 4) dopo l'attivazione del nuovo link, il servizio clienti ha contattato l'istante per la conferma della disattivazione del vecchio link;
- 5) il cliente ha chiesto urgentemente la riattivazione del link ed il recupero del suo numero storico;
- 6) sul link 3991791, con piano Sol.Lavoro Relax, il cliente pagava un canone di 19,95 euro a fattura, per allineare l'offerta del link disattivato, si è proposta l'offerta Soluzione Lavoro Red+ E. 10.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante ha precisato che la memoria dell'operatore conferma la tesi del cliente, essendo ivi espressamente riportato che l'utente chiedeva l'urgente riattivazione del link 3991791, su cui era poggiato il numero 0744/957193; rileva inoltre che, se il link menzionato fosse ancora attivo sui sistemi della convenuta, non si comprende il motivo della mancata riattivazione della numerazione. Ribadisce pertanto le proprie richieste.



### 3. Motivazione della decisione

L'istanza può essere accolta nei termini e nei limiti di seguito precisati.

In primo luogo, l'operatore dichiara, ma non prova, che il link cui è associata la numerazione XXX è attivo.

Inoltre, le fatture versate agli atti del fascicolo dimostrano che, a partire dalla fattura emessa il 4 agosto 2018, sotto meglio indicata, la numerazione dedotta in controversia è stata cessata.

In particolare, ricostruendo la vicenda in base a quanto riportato nelle fatture emesse, in atti, è evidente che la numerazione dedotta in controversia alla data del 4 aprile 2018 era attiva. In proposito, la fattura n. AI06233457 del 4 aprile 2018 riportava come "attive", con riferimento alla rete fissa, "2 connettività, 2 interni", tra i quali figurava chiaramente il numero XXX (link: 3991791), in relazione al quale era indicato il piano tariffario applicato ed il codice di migrazione. Tale numerazione compare ancora nella fattura n. AI10141670 del 6 giugno 2018, mentre scompare nella successiva fattura n. AI4106790 del 4 agosto 2018, riferita al periodo 1 giugno 2018 – 31 luglio 2018 ove, alla voce "Rete fissa", non si indicano più due interni, ma solamente uno, e dove, inoltre, la numerazione di cui si assume la perdita non compare affatto.

A fronte di tali dati, l'operatore non ha fornito alcuna prova, né in relazione alla permanenza, in capo all'istante, della attuale titolarità della numerazione, né alla sussistenza di richieste di cessazione o di altri elementi utili a fondare la propria posizione. In proposito, ed in via generale, infatti, le Sezioni Unite della Corte di Cassazione, con la sentenza 30 ottobre 2001 n. 13533 (cui si è conformata tutta la giurisprudenza di legittimità successiva: cfr. sentt. nn. 2387/2004, 1743/2007, 9351/207, 26953/2008, 15677/2009 e 936/2010, nonché Cass., 20 gennaio 2015, n. 826), hanno stabilito che il creditore che agisca per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, o anche per l'inesatto adempimento, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare il mero inadempimento della controparte, gravando poi sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento.

L'operatore è pertanto tenuto a versare all'istante l'indennizzo previsto dal combinato disposto degli articoli 10 e 13, comma 3 del Regolamento indennizzi. Ai fini del computo del periodo indennizzabile, è da considerarsi che, dal conto Telecom n. 6/10 risulta che la numerazione 0744/957193 era intestata alla società istante già dall'anno 2010, elemento che trova conferma nella nota inviata alla stessa Telecom, datata 24 agosto 2010, nella quale l'istante chiede al gestore, a seguito del subentro alla precedente società, l'aggiornamento dell'anagrafica. Pertanto, fatti i conti, spetta all'istante la somma di euro 3.200 (100 euro all'anno X 8 anni X 4 in quanto utenza affari).

Non può essere invece accordato alcun indennizzo a titolo di interruzione del servizio in quanto non risulta alcun periodo di interruzione antecedente alla cessazione della numerazione.

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo merita accoglimento non essendo presente in atti alcuna risposta alle contestazioni avanzate. Pertanto, tenuto



conto del fatto che la prima data documentata, riferita alla proposizione del reclamo, è il 16 maggio 2018 (si vedano gli screen degli SMS, in atti) e che l'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, quale prima occasione utile di confronto tra le parti, si è tenuta in data 11 ottobre 2018, decurtati i 45 giorni "liberi" a favore dell'operatore per fornire la risposta, spetta all'istante, ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi la somma di euro 257,50 (2,50 euro/die X 103 gg.)

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

### **DELIBERA**

in accoglimento dell'istanza presentata dalla XXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Vodafone Italia SpA in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- versare all'istante la somma di euro 3.200 (tremiladuecento), a titolo di indennizzo ai sensi del combinato disposto degli articoli 10 e 13 del Regolamento indennizzi;
- versare all'istante la somma di euro 257,50 (duecentociquantasette/50), a titolo di indennizzo ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi.

Le somme sopra indicate dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

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.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti entro il termine di trenta giorni dalla notifica della presente delibera.

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.

Perugia, 02/08/2019

IL PRESIDENTE