

DELIBERA N. 31/2022

**XXX/VODAFONE ITALIA SPA (HO MOBILE-TELETU)
(GU14/445576/2022)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 06/10/2022;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/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 Pasticceria Le Quattro Porte snc del 27/7/2021 acquisita con protocollo n. 0321838 del 27/7/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue

1. La posizione dell'istante

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

- a) il gestore ha cessato la linea di cui era titolare da molti anni, cagionando la perdita della numerazione;
- b) la mancanza della linea dati ha comportato l'impossibilità di utilizzare il pos e la connessione all'Agenzia delle entrate.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) indennizzo per cessazione della linea dal 21.2.2020;
- II) indennizzo per perdita della numerazione dal 21.2.2020.

2. La posizione dell'operatore

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

- 1) l'istanza è inammissibile in quanto le questioni esposte sono state oggetto di una precedente procedura UG (UG/294462/2020), conclusasi con un accordo;
- 2) nel merito, l'attore ha omesso il pagamento di fatture, come si evince dal verbale riferito all'UG sopra menzionato, in cui il gestore accordava lo storno dell'insoluto;
- 3) l'utente non ha pagato nemmeno le somme non contestate;
- 4) l'articolo 6.3 delle Condizioni generali di contratto prevede che, in caso di mancato pagamento, Vodafone può prima sospendere il servizio e poi eventualmente risolvere il contratto;
- 5) Vodafone pertanto ha proceduto in tal senso, previo invio di appositi avvisi di sospensione;
- 6) le richieste risarcitorie non sono ammesse in questa sede;
- 7) la domanda risulta sguarnita di prove;
- 8) l'utente non ha evitato il danno, come invece avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, pertanto ricorre la fattispecie di cui all'articolo 1227 c.c.

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

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante precisa che l'istanza è ammissibile in quanto sono state avanzate doglianze diverse rispetto a quelli di cui all'UG/294462/2020; Vodafone ha interrotto i servizi a fronte del mancato pagamento di due sole fatture e non ha mai inviato alcun preavviso di sospensione; la linea era in titolarità del cliente da 32 anni, come risulta dal verbale della GDF, agli atti; dal 21 febbraio 2020 al 14 luglio 2021 l'utente è rimasto privo dei servizi voce e dati. Conferma pertanto tutte le proprie richieste.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare non può accogliersi l'eccezione di inammissibilità sollevata dal gestore con riguardo alla richiesta di indennizzo per perdita della numerazione, atteso che la relativa problematica e la conseguente richiesta non hanno costituito oggetto dell'UG/294462/2020, ove l'istante lamentava errori di fatturazione, l'attivazione di servizi non richiesti, malfunzionamenti ed il mancato trasloco della numerazione. Al contrario, nel procedimento che ci occupa, successivo all'UG n. 4146692021, l'istante lamenta la cessazione e la perdita della numerazione.

Nel merito, la domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito precisati.

L'istante dichiara, e Vodafone non contesta, che la cessazione della linea è avvenuta nel febbraio 2020, circostanza appresa dall'operatore Recipient nel corso della procedura di migrazione. La stessa Vodafone, peraltro, dichiara che la linea è stata cessata per morosità nel febbraio 2020 (memoria nel procedimento GU5 del del 24 giugno 2020).

A questo proposito il gestore afferma che la sospensione, e la successiva cessazione, sono avvenute per morosità e previo invio di regolare preavviso di sospensione. A sostegno di quanto affermato deposita un report di comunicazioni asseritamente inviate al proprio cliente. Quest'ultimo tuttavia contesta quanto affermato dall'operatore, dichiarando di non aver mai ricevuto preavvisi di sospensione. Alla luce di quanto precede, si ritiene che Vodafone, onerata della prova ai sensi dell'articolo 1218 c.c., non abbia dimostrato l'avvenuto invio e ricezione degli avvisi di sospensione, in quanto le schermate depositate sono di provenienza unilaterale e sono state contestate dall'istante; ne consegue pertanto l'illegittimità della sospensione, disposta in spregio ai criteri di cui all'articolo 5 del Regolamento e 5 del Regolamento indennizzi e, conseguentemente, l'illegittimità della cessazione della linea.

In relazione a tanto, se non risulta né dagli scritti dell'istante, né da quelli dell'operatore, il dies a quo della sospensione, risulta invece la data della cessazione della linea: a questo riguardo, infatti, l'utente, non contestato in punto dal gestore, dichiara che, come appreso nel corso della procedura di migrazione, la linea è stata cessata il 21 febbraio 2020.

Per provare poi gli anni di precedente godimento della numerazione, l'istante deposita un documento, parziale, datato 17 giugno 1989, recante il timbro della pasticceria con la numerazione oggetto della presente controversia. Tale documento tuttavia non può essere utilmente preso in considerazione ai fini della presente decisione, considerato che riporta solo le prime righe di un verbale, senza che si possa tuttavia rilevare alcuna sottoscrizione, neppure accanto al timbro della pasticceria, né da parte dell'istante né del verbalizzante, e senza stampigliature o altri elementi idonei a fondare l'effettiva appartenenza delle poche righe depositate ad un verbale redatto presso la GDF.

In conseguenza di quanto precede, ai fini del calcolo del periodo indennizzabile, va considerato che è pacifico fra le parti che la morosità riferita alla linea 075/913128 risaliva all'anno 2019 (memoria di replica dell'istante e all. 4 della memoria di Vodafone) e pertanto è pacifico che in quell'anno la numerazione faceva capo alla società ricorrente, cosicché, in applicazione del disposto di cui agli articoli 10, comma 1 e 13, comma 3 del Regolamento indennizzi, spetta all'utente la somma di euro 400,00 (100 euro per l'anno 2019, quadruplicati in quanto utenza affari).

Nulla potrà essere riconosciuto per la sospensione della linea, atteso che non è stata provata, né semplicemente dichiarata, la data di inizio della sospensione, carenza questa che rende impossibile la quantificazione del relativo indennizzo.

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.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in parziale accoglimento della domanda presentata dalla XXX, via V. X, X – XX (Perugia), per i motivi sopra riportati:

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

- versare all'utente la somma di euro 400,00 (quattrocento), ai sensi del combinato disposto degli articoli 10, comma 1 e 13, comma 3 del Regolamento indennizzi.

Le somme come sopra determinate andranno 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.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Perugia, 6 ottobre 2022

IL PRESIDENTE

Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli