

DELIBERA N. 94/2021/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxxxxx. /Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu)
(GU14/221411/2019)**

Il Corecom della RegioneToscana

NELLA riunione del 9 settembre 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”*, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 *“Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”*, in particolare l’art. 30, e il *“Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”* (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA la *“Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni”*, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto *“Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura”* con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del *“Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia”*, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l'istanza della società xxxxx, del 20/12/2019 acquisita con protocollo n. 0550403 del 20/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto residenziale di cui al contratto n. xxxx con l'operatore Vodafone Italia S.p.A. (di seguito, per comodità, Vodafone), lamenta la cessazione amministrativa senza preavviso del numero verde xxxxxx con conseguente perdita del numero stesso.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- nell'anno 2016 aveva aderito ad un'offerta commerciale, ma la successiva fatturazione si era presentata difforme da quanto concordato;
- il 3 settembre 2018 concordava un appuntamento con un agente di Vodafone che si presentava in azienda *“al fine di ottenere da parte della Vodafone il riconoscimento delle tariffe che erano state contrattualizzate nell'anno 2016 Rif. 2016j100IQQG da altro agente Vodafone e che dalla stessa Vodafone non sono state mai rispettate nel ciclo di fatturazione”*;
- l'agente consigliava *“per ottenere da parte di Vodafone uno sconto sulle tariffe (...) di inoltrare all'operatore telefonico in questione una disdetta in quanto questa è una pratica commerciale sperimentata e che raggiunge sempre lo scopo”*;
- l'agente rassicurava *“che nessun rischio potevamo correre per la eventuale perdita del servizio, infatti ci aiuta ad esercitare detta procedura il cui inoltro avviene nello stesso giorno in via telematica ed interessava i seguenti numeri:*
 - 1) xxxxx
 - 2) xxxxx
 - 3) xxxxx”.
- l'agente concordava e suggeriva *“di non inserire nella richiesta la numerazione del numero verde xxxxx tanto in quanto lo stesso faceva parte di un altro contratto distinto”*;
- *“[d]opo alcuni giorni, [si accorgeva] che il numero verde non [era] raggiungibile”*; contattava *“il servizio clienti Vodafone e [veniva] comunicato che il numero verde [era] stato disabilitato in data 17 settembre a seguito della richiesta di disattivazione sopra descritta”*;
- in data 18 ottobre 2018 riceveva *“una telefonata da parte di un operatore Vodafone (...) e [veniva] offerto uno sconto di euro 15,00 mensile sulle tariffe veniva data conferma dell'accettazione della proposta e l'operatore del call center Vodafone “registrava la revoca della disdetta inoltrata il giorno 03/09”*;

- riceveva l’informazione da Vodafone che era possibile riattivare il numero verde; in particolare veniva consigliato di mettersi *“in contatto con l’agenzia di riferimento (...) per procedere alla richiesta”* e che, al fine di *“evitare la totale perdita del numero, si doveva procedere entro il 16 Ottobre”*;
- *“[i]n data 01/10/2018 invia[va] la modulistica debitamente firmata [all’agenzia di riferimento] utile alla riattivazione del numero, in data 04 Ottobre, [veniva] comunicato dall’agenzia che la pratica era stata sospesa, in quanto risultava [...] una posizione di insoluto pari ad euro 478,23 senza dare (...) nessun riferimento e/o fattura, ma decid[eva] di pagare prontamente la somma ed il giorno 05 Ottobre invi[ava] il bollettino versato all’agenzia”*.
- sollecitava ripetutamente l’agenzia che assicurava su una pronta risoluzione del problema: *“in data 8 ottobre (...) entro il giorno 16 ottobre [sarebbe stato] ripristinato il numero”*;
- *“in data 19 Ottobre dopo innumerevoli telefonate la referente [dell’agenzia] (...) comunicava che il numero [era] perso a causa del fatto che lo stesso [era] nato in Telecom e quindi non [poteva] essere ripristinato”*;
- in data 6 novembre 2018 inviava un reclamo all’operatore (raccomandata A/R consegnata l’8 novembre 2018) con il quale, oltre a riassumere l’intera vicenda e lamentare la perdita del numero, *“fac[eva] presente che il numero verde xxxxxxxx oggetto della questione è stato (...) attivato nel 1994 dall’allora Sip (oggi Tim) è un numero conosciuto dai (...) clienti e potenziali clienti pubblicizzato in tutte le nostre comunicazioni, per questo la perdita del numero ha causato un enorme danno economico quantificabile in euro 150.000,00”*.

In data 20 dicembre 2019 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante, *“quantificando la richiesta i rimborsi o indennizzi richiesti nella somma di 150.000,00 €”*, ha chiesto il risarcimento per il disservizio lamentato, dichiarando la cessazione amministrativa dell’utenza xxxxxx (*“Data cessazione: 11/10/2019”*).

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Vodafone Italia, nel corso del contraddittorio, con nota del 10 febbraio 2020, ha rappresentato che, con riferimento alla contestazione dell’istante, ha eccepito *“[i]n via preliminare (...) l’inammissibilità e l’improcedibilità di eventuali richieste formulate nel formulano GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell’istanza di conciliazione. Invero, eventuali domande eccedenti la richiesta trattata dinanzi al Co.Re.Com., dovranno essere considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta assolto l’obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Si chiede, in ogni caso, all’Autorità di verificare la coincidenza tra quanto richiesto in questa sede da parte ricorrente e le pretese oggetto della conciliazione”*.

Inoltre l’operatore ha dedotto, *“in merito alle richieste avanzate dalla società istante, che la liquidazione del danno di euro 150.000,00 richiesta dalla parte istante esula dalle competenze dell’Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fallo obiettivo dell’inadempimento, come previsto espressamente dall’articolo 20, comma 4, Delibera 353/201 9/CONS: “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" (...) Si chiede, pertanto, in forza di quanto sopra espresso, il rigetto integrale delle richieste avanzate dalla parte ricorrente essendo le stesse, meramente, una richiesta di risarcimento del danno e quindi non di competenza del Corecom".

L'operatore, "pur ritenendo assorbenti le suddette eccezioni" ha precisato, nel merito, che "[d]a verifiche eseguite sui sistemi, invero, si evince la presenza di una richiesta di disattivazione totale effettuata dall'utente in data 4.9.2018". Al riguardo ha evidenziato che "[s]uccessivamente, quindi, stante la cessazione dei servizi effettuata in virtù di quanto sopra esposto, è pervenuta a Vodafone una richiesta di riattivazione del numero verde xxxxx ma la pratica è stata sospesa a causa della presenza di insoluti". Sul punto l'operatore ha rilevato come sia "opportuno precisare che, in ogni caso, l'operazione tecnica de qua non è comunque risultata possibile poiché il donator del numero non risultava essere Vodafone, come comunicato altresì all'utente. Pertanto, visto il decorso dei termini per la riattivazione, il numero summenzionato è ritornato al donator di appartenenza".

Sulla base di quanto esposto l'operatore ha concluso che "non si ravvisano, perciò, in forza di quanto sopra espresso, responsabilità imputabili a Vodafone".

Inoltre, l'operatore ha rilevato "che la società ricorrente ha omesso, integralmente, il pagamento delle fatture emesse nel periodo in contestazione nonostante la regolare fruizione dei servizi correttamente erogati da Vodafone (cfr. all. 1)".

Al riguardo l'operatore ha precisato che, "ad ogni buon conto, (...) la decisione assunta di interrompere del tutto il pagamento delle fatture è assolutamente illegittima ed arbitraria, essendo del tutto evidente che l'avvenuta contestazione di alcune voci non poteva comunque giustificare l'integrale omesso pagamento dei documenti contabili emessi dal gestore, nei quali erano comprese voci non contestate ed in cui era registrato ingente traffico telefonico. Difatti, nel caso di reclamo afferente ad alcuni importi addebitati in fattura non riconosciuti, è fatto obbligo all'utente di eseguire perlomeno il pagamento delle voci non contestate e del traffico generato. Quanto sopra è affermato dalla delibera AGCOM 664/06/CONS, laddove esplicitamente si assume che (...) L'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione. ". Tale principio, inoltre, come noto, è stato più volte ribadito anche dalla recente giurisprudenza. In particolare, la recentissima sentenza n. 2436/17 - resa dal Tribunale di Roma in analogo giudizio incardinato da un altro utente nei confronti di Vodafone - ha affermato il principio per cui "Il rifiuto [di pagare le fatture] non poteva, tuttavia essere giustificato, come lo stesso (...) assume, a compensazione dei disagi fino a quel momento sopportati per i quali pure si accingeva a reclamare l'indennizzo nel procedimento amministrativo ed i maggiori danni davanti all'Autorità Giudiziaria. Invero, la mera riduzione di funzionalità della linea telefonica avrebbe giustificato esclusivamente una iniziativa giudiziaria per il proporzionale accertamento della minore utilizzabilità della linea telefonica eventualmente del conseguente pregiudizio, ma non Io autorizzava a procedere in via di autotutela al rifiuto di pagare l'intero corrispettivo della somministrazione, eccezionalmente ammesso solo in caso di totale inadempimento, a mente dell'art. 1460 c.c., pure in presenza di contratto che lo obbligava al pagamento delle fatturazioni senza riserve". A ciò si aggiunga che 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”.

L’operatore ha evidenziato che “parte ricorrente [non] ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore”.

Infine, l’operatore ha precisato che, “ sotto il profilo amministrativo e contabile (...) l’utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 2.096,88”.

In conclusione la società Vodafone Italia, ha ribadito “le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell’utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto”.

3. La replica dell’istante.

Parte istante, nel corso del contraddittorio, con nota dell’11 febbraio 2020, in merito al fatto che “Vodafone indica come causa di risoluzione del contratto del numero verde per un problema di morosità [ha smentito] categoricamente la cosa in quanto è pur vero che per la riattivazione (...) era stato richiesto il pagamento di un bollettino scaduto ma vista l’importanza è stato corrisposto lo stesso giorno della segnalazione”.

Al riguardo ha precisato di avere “tutte le telefonate registrate sia con il servizio clienti Vodafone e sia con [l’agenzia di riferimento] che recitano il contrario di quanto Vodafone ha affermato”.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

*In via preliminare, con riferimento all’eccezione sollevata dallo stesso operatore in merito all’inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno, si richiama la costante giurisprudenza dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, secondo cui la domanda di risarcimento del danno, nell’ottica del *favor utentis*, può intendersi come istanza volta a ottenere il riconoscimento degli indennizzi per i disservizi subiti dall’istante nel corso del rapporto contrattuale con l’operatore adito ed è fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno subito.*

Ciò premesso, deve evidenziarsi che, dal corredo istruttorio, emerge che la presente disamina si incentra sulla perdita del numero verde xxxxxx che l’utente dichiara detenuto dal 1994 a seguito di sospensione amministrativa non richiesta e non preavvisata, nonché sulla mancata risposta al reclamo.

*Viceversa, la presente disamina non può fare riferimento a contestazioni che esulino dal predetto oggetto di contestazione e a numerazioni non richiamate nel formulario GU14. Pertanto non verranno prese in considerazione le fatture, pur allegate all’istanza, ma riferite ad utenze mobili non menzionate nei formulari UG e GU14, in quanto, con riferimento alla *res controversa*, non risulta esperito il prodromico tentativo di conciliazione.*

Sulla sospensione del servizio sull’utenza numero verde xxxxx

Parte istante ha lamentato l'improvvisa sospensione del numero verde, per il quale non era stata inviata alcuna richiesta di disdetta, laddove l'operatore ha dedotto la correttezza del proprio operato.

La doglianza è meritevole di accoglimento per quanto di seguito esposto.

In primis si richiama la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, in proposito, prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti *"in modo regolare, continuo e senza interruzioni"*. Si rammenta, inoltre, che le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa.

Nel caso di specie, l'istante ha lamentato la sospensione non preavvisata del numero verde a far data 14 settembre 2018. Di contro l'operatore ha dedotto che *"[d]a verifiche eseguite sui sistemi, invero, si evince la presenza di una richiesta di disattivazione totale effettuata dall'utente in data 4.9.2018"*, seguita da una successiva *"richiesta di riattivazione del numero verde xxxxxx [che] è stata sospesa a causa della presenza di insoluti"*.

In merito deve essere evidenziato che l'operatore non ha provato di aver ricevuto la richiesta di recesso per il numero verde xxxxxx, atteso che in istanza l'utente ha ammesso di aver concordato con l'agente di zona la richiesta di disattivazione esclusivamente dei numeri di rete fissa (n. xxxxx, n. xxxxx e n. xxxxx). Infatti dalla documentazione in atti trova conferma quanto dichiarato dall'istante. In particolare, con riferimento al periodo fatturazione 17 luglio 2018 - 16 settembre 2018, l'operatore ha depositato due fatture:

- n. AI17109168 del 20 settembre 2018 di importo pari ad euro 304,04 (*"Numero Fisso associato al Mobile: xxxx"* e link *"connettività: xxxxx"*) contenente la voce: *"Rete Fissa - Numeri Verdi"* e addebiti per la tariffazione delle chiamate in relazione a tale voce.
- n. AL17492272 del 20 settembre 2019 (numerazioni associate xxxxxx, xxxx) d'importo pari ad euro 279,20.

Dalla disamina di tale documentazione risulta, quindi, che il numero verde era associato alla numerazione xxxxxx, non ricompresa fra le numerazioni per le quali l'utente ammette di aver inviato la disdetta (n. xxxxx, n. xxxxx e n. xxxxxx).

Inoltre, l'operatore, nella propria memoria difensiva, deve osservarsi che, oltre a non depositare la documentazione attestante la lettera di recesso asseritamente ricevuta per il numero verde oggetto della contestazione, si è limitato ad evidenziare la morosità dell'utente, precisando che *"sotto il profilo amministrativo e contabile (...) l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 2.096,88"*. Tuttavia non risulta documentata da parte di Vodafone la sussistenza dell'insoluto alla data di sospensione del numero verde. Occorre rilevare, a proposito, che la gran parte delle fatture depositate dall'operatore (riferite al codice cliente xxxxx) sono successive ai fatti dedotti in controversia. Per altro le sopracitate fatture riferite al periodo 17 luglio 2018 - 16 settembre 2018, hanno scadenza pagamento il 10 ottobre 2019, e risultano, conseguentemente, successive alla sospensione del numero *de quo* e alla richiesta di riattivazione.

Dall'esame di tali fatture si evince la presenza di un avviso circa la presenza di fatture non saldate, ma l'operatore ha ommesso di allegarle. La circostanza dell'esistenza della morosità non è contraddetta dall'istante il quale ammette di aver provveduto mediante pagamento in data 5 ottobre 2017 di un insoluto pari a euro 478,23 che l'agenzia di riferimento gli aveva suggerito di saldare per ottenere il ripristino del numero verde.

Al riguardo il gestore ha lasciato incontestata la predetta circostanza riportata dall'utente in istanza e ribadita nella nota di replica, non confutando le interlocuzioni avute dallo stesso con l'agenzia di riferimento e il *call center* di Vodafone.

Quindi, per quanto sopra esposto, in assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente, ed in particolare in assenza di prova del preavviso di sospensione, la sospensione medesima deve considerarsi illegittima. (*ex multis* Delibera Agcom n. 31/12/CIR).

Orbene, nel caso di specie non risulta che l'operatore Vodafone abbia fornito, prima della lamentata sospensione del servizio, adeguata prova di aver effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del "Regolamento" di cui alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS, All. A che prevede *"l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento"*.

Al riguardo occorre evidenziare che la sospensione amministrativa dei servizi - che lo stesso operatore ha dedotto di aver dato atto a seguito di morosità - è da ritenersi illegittima in quanto non è stata oggetto di preavviso da parte dell'operatore, quand'anche si possa ritenere che l'utente fosse tenuto al pagamento parziale delle fatture contestate (come previsto dall'art. 4 dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 664/06/CONS, oggi sostituita dalla Delibera Agcom n. 519/15/CONS, art. 7).

Ne consegue che l'operatore Vodafone, in assenza di idonea documentazione attestante l'invio di un congruo preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento, è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine all'illegittima sospensione amministrativa del servizio sull'utenza *de qua* e che, pertanto, deve essergli riconosciuto un indennizzo proporzionato al disagio subito, oltre allo storno di quanto fatturato per il periodo di illegittima sospensione.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 5, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi, vigente al momento dei fatti, il quale prevede che *"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, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione"*; parametro da computarsi in misura del doppio, ossia euro 15,00, in quanto trattasi di utenza *"business"*.

Ai fini della determinazione del periodo di sospensione indennizzabile, occorre fare riferimento al periodo 14 settembre 2018, data indicata in istanza di sospensione del numero verde e non contraddetta in alcun modo dall'operatore, al 19 ottobre 2018, data in cui gli veniva comunicata, per stessa ammissione dell'utente, la perdita del numero verde in quanto non più nella disponibilità di Vodafone, ma del *donor* (Telecom Italia S.p.A.).

Ne discende che l'istante, per i 36 giorni complessivi di sospensione del servizio, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 540,00 (cinquecentoquaranta/00), computato secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* x n. 36 giorni.

L'istante ha, altresì, diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento all'utenza n. verde xxxxx a far data 14 settembre 2018 fino alla fine del ciclo di fatturazione; nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della connessa pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta.

Sulla perdita del numero verde xxxxxxx.

La società istante lamenta la perdita del numero verde xxxxx, laddove l'operatore Vodafone sostanzialmente deduce la correttezza del proprio operato.

La doglianza è fondata e meritevole di accoglimento nei limiti di seguito specificati.

Nel caso di specie, dalle risultanze istruttorie, è emerso che l'operatore ha disattivato il numero verde asseritamente a seguito di un recesso contrattuale e non riattivato una volta che era seguito il ripensamento dell'utente. Sul punto è opportuno precisare, come già richiamato sopra, che l'operatore non ha allegato la documentazione a sostegno di quanto dichiarato, lasciando incontestata la doglianza dell'istante secondo il quale la disattivazione del numero verde *de quo* è avvenuta in assenza di richieste in tal senso. Inoltre risulta pacifico fra le parti che l'utente abbia richiesto la riattivazione del numero oggetto di contestazione.

Ad ogni buon conto l'operatore ha evidenziato di non aver eseguito la richiesta di riattivazione del numero per la presenza di insoluti, senza però allegare e documentare di dettaglio inerente la dichiarata morosità preesistente alla data della sospensione del numero *de quo*, non dimostrando neppure di aver risposto al reclamo formale dell'istante.

Inoltre l'operatore, in relazione alla richiesta di riattivazione del numero verde, incontestabilmente inoltrata dall'utente, non ha depositato né documentazione attestante la morosità né ha allegato una risposta formale circa l'impossibilità di procedere ad un ripristino, senza specificare nel dettaglio la data di cessazione del numero.

Ciò detto, si ritiene pertanto l'operatore Vodafone responsabile per la perdita della numerazione *de qua* e conseguentemente che sia tenuto a rifondere all'odierno istante un congruo indennizzo, atteso che non ha fornito elementi probatori atti ad escludere che il numero è stato perso per causa a sé non imputabile.

L'indennizzo in questione va calcolato secondo i parametri degli art. 10 e 13, comma 3, del Regolamento sugli Indennizzi, che prevede il riconoscimento la somma di euro 100,00 per ciascun anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.500,00, da quadruplicarsi in ragione della natura *business* dell'utenza dedotta in controversia.

Con riferimento al periodo indennizzabile, si osserva che la parte istante ha dichiarato in istanza la storicità del numero, ma non provato che la numerazione era posseduta dal 1994. Sul punto può essere accolta l'eccezione dell'operatore Vodafone che ha evidenziato che "*parte ricorrente [non] ha prodotto prove a sostegno della propria tesi*". Tuttavia da quanto emerge dalla descrizione dei fatti il numero risulta in consistenza di Vodafone almeno dal 2016, anno della dichiarata variazione del profilo.

Pertanto si ritiene, conformemente agli articoli sopra richiamati, di liquidare a favore della società istante la somma di euro 800,00 (ottocento/00), così computato, euro 400,00 per 2 anni di precedente utilizzo.

Sulla mancata risposta al reclamo.

L'utente ha depositato il reclamo datato 6 novembre 2018 (ricevuto per raccomandata A/R l'8 novembre 2018) dove si chiede contezza della perdita del numero con richiesta di risarcimento del danno che dichiara inesitato.

Agli atti non risultano da parte dell'operatore risposte al predetto reclamo.

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, dell'allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, prevede che la risposta al reclamo debba 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, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *"da mancata risposta al reclamo"*.

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di *un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*, in base a quanto previsto dall'art. 12, comma 1, del *Regolamento sugli Indennizzi*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 24 dicembre 2018, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo che risulta consegnato all'operatore il 8 novembre 2018 ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 20 dicembre 2019.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per i 361 giorni di mancata risposta al reclamo, da computarsi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società xxxxx, nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante, la somma di euro 540,00 (cinquecentoquaranta/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo d'indennizzo per la sospensione del numero verde xxxxx.
3. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante la somma di euro 800,00 (ottocento/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a titolo di indennizzo per la perdita del numero n. verde xxxxx.
4. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante la somma di euro 300,00 (trecento/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

5. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di quanto fatturato con riferimento all'utenza n. verde xxxxx a far data 14 settembre 2018 fino alla fine del ciclo di fatturazione. L'istante ha altresì diritto al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della connessa pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.
6. La predetta Società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

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.

Firenze, 9 settembre 2021

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)