

DELIBERA N. 17/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu)
(GU14/198130/2019)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 settembre 2023;

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. 358/22/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);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana*” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 03/11/2019 acquisita con protocollo n. 0469617 del 03/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 055 384xxxx con l'operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu), di seguito, per comodità, Vodafone, lamenta la mancata ricezione delle chiamate sull'utenza n. 055 384xxxx da operatori diversi da Vodafone.

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

- *“il numero 055384xxxx (...) era stato assegnato da Vodafone nel 2011 presso l'indirizzo di xxx”;*
- *nel 2015, per il trasferimento di abitazione, chiedeva “a Vodafone di spostare la linea fissa al nuovo indirizzo mantenendo il numero. L'operazione [andava] a buon fine entro un paio di mesi passando attraverso un numero provvisorio (055019xxxx) che poi è stato convertito nel vecchio numero 055384xxxx. Tutto [andava] avanti fino all'inizio 2019 quando [si accorgeva] per caso che il (...) numero non era raggiungibile da utenti che non fossero Vodafone”;*
- *“il problema si manifesta[va] in modo molto subdolo in quanto un utente non Vodafone che chiama[va] il (...) numero non si accorge[va] minimamente del mancato inoltro della chiamata dato che [sentiva] il segnale di ripetizione squilli ed [aveva] quindi la sola impressione che l'utente chiamato non [fosse] a casa per rispondere”;*
- *nell'aprile del 2019 contattava il call center di Vodafone “per segnalare la situazione” e gli veniva “candidamente risposto che la responsabilità è di Vodafone in quanto al tempo del trasferimento di linea (2015) era stato fatto un errore tale da impedire la possibilità di ricevere chiamate da utenti non Vodafone”; “Alla (...) richiesta di sistemare il problema [gli veniva] detto che oramai non era più possibile mantenere il (...) numero fisso in quanto già riassegnato”;*
- *riferiva “l'operatore dell'ufficio tecnico (...) che oramai, a distanza di quattro anni, il (...) numero 055384xxxx non [era] più disponibile e che quindi l'unica possibilità di risolvere il problema [era] cambiare numero, cosa che al momento [rifiutava] di accettare”;*
- *inviava all'operatore un reclamo formale 19 aprile 2019 per raccomandata.*

In data 4 settembre 2019, nell'ambito della procedura di conciliazione, presentava istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo - GU5 - con la quale chiedeva il corretto funzionamento dell'utenza n. 055 384xxxx. Nel formulario evidenziava *“che l'utenza n. 055 384xxxx non era stata correttamente attivata da Vodafone presso il nuovo indirizzo (“Data richiesta: 02/07/2015”).”*

In data 16 settembre 2019 veniva emesso il provvedimento temporaneo *“al fine di ottenere il ripristino del corretto funzionamento dell’utenza telefonica [dell’istante], corrispondente al n. 055-384xxxx nel quale si dava atto del persistere del “non funzionamento del servizio per l’utenza telefonica n. 055-384xxxx”.*

Nel provvedimento temporaneo veniva riportata la richiesta dell’istante *“che l’utenza possa ricevere chiamate da numeri telefonici fissi e mobili di tutti i gestori e non solo da numeri Vodafone come peraltro riscontrato telefonicamente da questo ufficio anche [nella data di emissione del provvedimento temporaneo]”.*

In data 18 ottobre 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 ha chiesto:

- i) *“il danno subito, a causa del carattere subdolo del malfunzionamento, è non definibile con esattezza. Trattasi anche di danno morale.”*

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Vodafone, nel corso del contraddittorio, con nota del 12 settembre 2019, con riferimento alla contestazione dell’istante, ha evidenziato:

- *“[d]a verifiche effettuate, la numerazione oggetto di contestazione è stata disattivata nel 2015 a seguito di trasloco”;*
- *“[i]l cliente si accorge solo ad aprile 2019 che l’utenza n. 055384xxxx [era] stata disattivata e sostituita da altra numerazione 055019xxxx attiva e presente in ogni fattura regolarmente pagata dal cliente”;*
- *“il cliente chiede (...) risarcimento danni per 100 mila euro”;*
- *“a fronte del tempo intercorso con i fatti oggetto della presente procedura, non è stato possibile rinvenire documentazione relativa alla richiesta di trasloco. Si rappresenta come, a sistema, sia visibile esclusivamente una nota di gestione da cui si evince come l’istante abbia richiesto il trasloco con attivazione di un nuovo numero (GN) e non con portabilità del numero (GNP) e, per tale motivo, sarebbe coerente la disattivazione del PBX 055384xxxx a causa del trasloco. Non vi sono però elementi sufficienti per avere certezza di quanto sopra riportato”.*

Inoltre l’operatore ha *“rilevato che nella quantificazione dell’indennizzo richiesto, parte istante non tiene conto della limitazione convenzionale di responsabilità prevista dalla Carta Servizi Vodafone. Nella Carta Servizi infatti si precisa che vengono individuati limiti quantitativi al risarcimento del danno. Tale previsione costituisce clausola penale nella quale viene contenuto l’ammontare del risarcimento nell’ambito quantitativo previsto dalla convenzione contrattuale. È una pattuizione accessoria intesa a rafforzare il vincolo contrattuale e non ha solo la funzione di attuare una liquidazione e forfetaria del danno ma anche di prevedere una limitazione convenzionale (Cass. 26 maggio 1980 n. 3443), può essere considerata come una predeterminazione consensuale alla quale è anche associata una funzione indennitaria. La penale, in altri termini, configura, infatti, una liquidazione preventiva ed onnicomprensiva dei danni da inadempimento (o da ritardo nell’adempimento) concordata dalle parti. Pertanto, nella denegata ipotesi con cui i reclami oggetto della presente istanza vengano accolti, si*

chiede di determinare gli indennizzi secondo le disposizioni contenute nella Carta servizi e nelle Condizioni generali di contratto”.

In conclusione l’operatore ha ribadito che le *“pretese avanzate dall’istante risultano (...) del tutto infondate stante l’assenza di responsabilità di Vodafone nella vicenda (...) e la mancanza di qualsivoglia prova in ordine ai disagi patiti”.*

3. La replica dell’istante.

Parte istante, nel corso del contraddittorio, ha rappresentato che, con riferimento alla memoria dell’operatore, ha precisato quanto segue:

“1. Il numero 055019xxxx è un numero provvisorio che ha funzionato per un brevissimo periodo (uno o due mesi) a seguito del trasloco della linea. Questo numero è stato utilizzato (...) in quel breve lasso di tempo che doveva servire, a detta del personale Vodafone, per il ripristino completo della linea telefonica presso il nuovo indirizzo.

2. Dopo circa due mesi il numero è ritornato ad essere il vecchio e cioè 055384xxxx e tutto sembrava essere tornato a posto. Il numero provvisorio 055019xxxx ha quindi cessato di esistere.

3. (...) sulle fatture continuava ad essere riportato il numero provvisorio 055019xxxx e [chiedeva] per questo spiegazione (...) al servizio clienti che [rispondeva] (purtroppo sempre in modo orale) che quel numero serviva solo a scopi di archiviazione e fatturazione e non era significativo ai fini del numero di telefono reale.

4. A tutt’oggi [data della presentazione della nota di replica] il numero che è SEMI-funzionante è lo 055 384xxxx, sia in ingresso che in uscita. In ingresso funziona solo se si chiama da linea Vodafone (cosa questa scoperta (...) solo nel 2019) essendo proprio questo l’oggetto della controversia.

5. Se si prova a chiamare il numero provvisorio 055019xxxx ancora oggi si ottiene l’avviso Numero inesistente”.

Infine parte istante ha ribadito la richiesta per *“danno morale in quanto il malfunzionamento ha avuto carattere subdolo”.*

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.

Per quanto concerne le richieste *sub i)* volte al risarcimento per *“il danno subito, a causa del carattere subdolo del malfunzionamento”* e per il *“danno morale”*, le stesse esulano dal contenuto c.d. vincolato del provvedimento di decisione così come previsto dal dall’articolo 20, comma 4, del Regolamento a mente del quale il CoReCom può condannare l’operatore unicamente al rimborso (e/o allo storno) di somme risultate non dovute e al pagamento di indennizzi nei casi previsti.

Con riferimento alle predette richieste risarcitorie e all’eccezione sollevata sul punto dallo stesso operatore Vodafone, 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.

Tutto ciò premesso, ai fini di un chiarimento della *res controversa*, giova precisare che le doglianze di parte istante si possono riportare alla vicenda che complessivamente scaturisce dalla disattivazione non richiesta dell'utenza oggetto del procedimento da parte di Vodafone, circostanza ignorata dallo stesso utente, come è emerso dalle risultanze istruttorie.

Difatti, attese le differenti posizioni di parte istante e parte convenuta in merito alla cessazione dell'utenza n. 055 384xxxx, occorre precisare che è stata disposta una prima richiesta integrativa istruttoria a TIM S.p.A., in qualità di titolare della rete di accesso.

Dalle predette integrazioni è emerso che lo stesso è un numero “*nativo Wind*”.

A seguito di ulteriore richiesta, ai soli fini istruttori, a Wind Tre S.p.A. è emerso che:

- “*in data 21/08/2014 la linea n. 055 3841366 veniva cessata sui sistemi Wind Tre per l'avvenuta migrazione verso Vodafone (titolare XXX via xxx)*”.
- “*Il DN 055384xxxx rientrava nella disponibilità di Wind Tre in data 17/08/2015, proveniente da Vodafone con ordine GNP1579xxxx. Successivamente la numerazione veniva riutilizzata da Wind Tre per un altro cliente. Infatti, veniva attivata a nome di altro utente in data 27/09/2017, come Linea Non Attiva (LNA), fino alla sua cessazione avvenuta in data 23/02/2022 (doc. 2_Schermate OLQ n. 055384xxx): Indirizzo xxx*”.

Pertanto, dalle evidenze istruttorie, emerge che l'utenza n. 055 384xxxx risulta cessata in data 17 agosto 2015. Ne consegue che la circostanza del malfunzionamento parziale (mancata ricezione delle chiamate in entrata), lamentata dall'istante, non trova conferma nel fascicolo documentale, trattandosi di utenza la cui titolarità nel periodo 27 settembre 2017 – 23 febbraio 2022 è da attribuirsi ad altro utente.

Sul punto occorre chiarire pertanto che la presente disamina sarà limitata all'utenza n. 055 384xxxx, la quale, secondo Vodafone, risulta “*sostituita da altra numerazione 055019xxxx attiva e presente in ogni fattura*” e rispetto alla quale l'utente, in replica, evidenzia il mancato funzionamento ovvero che “[*s*]e si prova a chiamare il numero provvisorio 055019xxxx ancora oggi si ottiene l'avviso Numero inesistente”. Tale doglianza introdotta per la prima volta in replica rappresenta un ampliamento del *thema decidendum* non sottoposto al prodromico tentativo di conciliazione, che ai sensi dell'art. 14, comma 1, del Regolamento, è possibile chiedere la definizione della controversia “[*q*]ualora il tentativo obbligatorio di conciliazione (...) abbia avuto esito negativo, o per i punti ancora controversi nel caso di conciliazione parziale”.

Ne deriva che, ai fini della presente disamina, il disservizio subito dall'utente sarà valutato unicamente come perdita della titolarità della numerazione n. 055 384xxxx e come mancata risposta al reclamo.

Sulla perdita della titolarità del numero 055 384xxxx

La richiesta dell'istante *sub i)* interpretata come perdita della titolarità del numero può trovare accoglimento nei confronti di Vodafone, che ha cessato il numero in assenza delle formalità prescritte dalla normativa vigente.

Infatti, non risulta provato che l'istante avesse richiesto il trasloco presso il nuovo indirizzo senza il mantenimento dell'utenza di cui era titolare ed, inoltre, quanto dedotto dall'operatore è comunque insufficiente a dimostrare la volontà della cessazione del numero da parte dell'istante.

Nel caso di specie, l'operatore Vodafone, senza allegare alcunché a supporto della propria posizione, argomenta in maniera indeterminata, limitandosi ad evidenziale che, “*a fronte del tempo*

intercorso con i fatti oggetto della presente procedura, non è stato possibile rinvenire documentazione relativa alla richiesta di trasloco. Si rappresenta come, a sistema, sia visibile esclusivamente una nota di gestione da cui si evince come l'istante abbia richiesto il trasloco con attivazione di un nuovo numero (GN) e non con portabilità del numero (GNP) e, per tale motivo, sarebbe coerente la disattivazione del PBX 055384xxxx a causa del trasloco. Non vi sono però elementi sufficienti per avere certezza di quanto sopra riportato”.

In particolare, l'operatore non ha dimostrato di aver preventivamente avvisato l'utente dell'imminente cessazione della linea ovvero dell'attivazione di una nuova utenza a seguito di trasloco, alludendo genericamente a giustificazione l'assenza di contestazioni da parte dell'istante per lungo tempo.

In proposito, a nulla vale sollevare l'assenza di reclamo a titolo di esimente, atteso che l'applicazione dell'articolo 10 del Regolamento sugli indennizzi è svincolata dalla previsione di cui all'articolo 13, comma 1, del citato Regolamento; parimenti, non può trovare applicazione, a titolo di esimente, l'articolo 14, comma 4, del medesimo Regolamento in quanto non è dimostrata la condizione di conoscenza, ovvero conoscibilità del disservizio.

Per quanto sopra esposto, Vodafone è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 10 del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari a euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo.

Nel caso di specie, dalla documentazione in atti, risulta pacifico che l'istante fosse titolare della numerazione 055 384xxxx dall'anno 2011 e che la medesima sia stata assegnata ad altro utente in data 27 settembre 2017.

Ne consegue che l'operatore convenuto, per i sei anni di precedente utilizzo, sia tenuto a corrispondere in favore dell'utente un indennizzo per la perdita della titolarità del numero 055 384xxxx pari ad euro 600,00 (seicento/00).

Sulla mancata risposta al reclamo

Parte istante in istanza allega un reclamo inviato per raccomandata A/R il 19 aprile 2019, senza la documentazione inerente il ricevimento da parte dell'operatore, circostanza che, però, non può essere messa in dubbio attesa che la stessa società Vodafone, nella propria memoria, evidenzia che “[i]l cliente si accorge solo ad aprile 2019 che l'utenza n. 055384xxxx [era] stata disattivata e sostituita da altra numerazione 055019xxxx attiva e presente in ogni fattura regolarmente pagata dal cliente”

Agli atti non risultano risposte da parte dell'operatore.

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 300,00 in base a quanto previsto dall'art. 12, comma 1, del *Regolamento sugli Indennizzi*.

Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nel 7 giugno 2019, detratto il tempo utile di 4 giorni lavorativi previsto da Poste Italiane come tempo massimo di consegna per la posta raccomandata calcolato a partire dal 19 aprile 2019, data di invio della raccomandata A/R all'operatore e

detratto altresì il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo sopracitato ed il *dies ad quem* nel giorno 18 ottobre 2019, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo da computarsi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00) per n. 133 giorni di mancata risposta al reclamo.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXX 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 l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza la somma euro 600,00 (seicento/00), a titolo d'indennizzo per la perdita della titolarità del numero 055 384xxxx.
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 l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza la somma di euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 12 settembre 2023

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Marco Meacci



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