

Verbale n. 7

Adunanza del 15 maggio 2017

L'anno duemiladiciassette, il giorno 15 del mese di maggio, alle ore 9.30 in Torino presso la sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretario verbalizzante.

### **Delibera n. 41 - 2017**

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 – 246/2016 XXX SRL / VODAFONE ITALIA SPA (già Vodafone Omnitel B.V.)**

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, in particolare l'art. 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 il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 Assemblies 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, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

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 n. 1.11.12.5/246/2016 del 5.07.2016 con cui la XXX SRL, in persona del suo legale rappresentante, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società VODAFONE ITALIA SPA (di seguito VODAFONE) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 5.07.2016, prot. 23222/A04040, con cui il Corecom, 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 29.08.2016, prot. 28244/A04040, con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 12.09.2016;

VISTA la nota del 10/01/2017, prot. 524/A04040, con la quale veniva fissata udienza di discussione al 30/01/2017;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento;

UDITA la relazione dell' avv. Vittorio Del Monte

## **CONSIDERATO**

quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia**

La società istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- che in data 18/01/2016 informava Vodafone di aver avuto notizia di un illegittimo trasferimento a terzi della titolarità delle utenze telefoniche XXX e XXX, di proprietà XXX ;

- che in data 27/01/2016, a riscontro della richiesta di Vodafone, la società istante trasmetteva all'operatore copia della denuncia presentata al Comando dei Carabinieri di Rivoli avente ad oggetto l'illegittimo trasferimento di titolarità dei predetti numeri telefonici;
- che in data 7/03/2016, dopo vari tentativi di ottenere riscontro, inviava ulteriore formale diffida a mezzo lettera raccomandata, attraverso la quale chiedeva documentazione attestante il trasferimento, il nominativo dei soggetti privati ai quali erano state trasferite le linee telefoniche, nonché la riattribuzione delle utenze telefoniche;
- in data 18.03.2016 Vodafone comunicava l'impossibilità a reperire la documentazione richiesta;
- che con le fatture 24.12.2015 e 24.02.2016 venivano addebitate penali per recesso anticipato in relazione alle predette numerazioni per complessivi €. 329,26

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- i. la consegna della documentazione relativa al trasferimento delle utenze;
- ii. la riattribuzione della titolarità delle utenze *de quibus*;
- iii. la corresponsione della somma di €. 165,30 addebitata sulla fattura del 24.02.2016 per corrispettivo recesso o risoluzione anticipata;
- iv. la corresponsione degli indennizzi previsti dalla Delibera 73/11/CONS, fino alla riattribuzione della titolarità delle utenze telefoniche in oggetto, per sospensione o cessazione del servizio, per perdita del numero telefonico, e per mancato riscontro al reclamo.

VODAFONE, con memoria difensiva, replicava sinteticamente quanto segue:

che in data 16.11.2015 Vodafone, su richiesta del sig. XXX Giambavicchio, procedeva a convertire l'abbonamento relativo alla sua SIM mobile XXX in ricaricabile intestata allo stesso, in quanto erano stati forniti all'Agenzia commerciale Vodafone tutti i dati necessari per la procedura di conversione (codice ICCD e numero seriale SIM);

che in data 7.12.2015 Vodafone, su richiesta del sig.ra XXX Tebaldo, procedeva a convertire l'abbonamento relativo alla sua SIM mobile XXX in ricaricabile intestata alla stessa, in quanto erano stati forniti all'Agenzia commerciale Vodafone tutti i dati necessari per la procedura di conversione (codice ICCD e numero seriale SIM);

che le SIM sono beni mobili e pertanto Vodafone, a fronte del possesso delle stesse e della comunicazione dei dati necessari per le richieste di subentro, ha dato corso alla procedura.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiedeva che l'Autorità procedesse alla convocazione di udienza al fine di consentire ulteriori verifiche da parte del competente reparto amministrativo.

Con memoria integrativa del 9/08/2016, VODAFONE ha depositato le proposte di abbonamento sottoscritte dai Sig.ri Giambavicchio e Tebaldo.

Vodafone ha altresì allegato copia della nota di riscontro del 22.01.2016, nonché copia della nota di riscontro del 29.04.2016.

## **2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame**

### **A) Sul rito**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento .

Si osserva altresì in via preliminare che la domanda *sub 1)* riguardante la consegna della documentazione relativa al trasferimento delle utenze, deve intendersi quale istanza rivolta in via istruttoria principalmente all'operatore, e come tale non può costituire oggetto della presente decisione.

Analogamente la domanda *sub 2)*, relativa alla riattribuzione della titolarità delle utenze *de quibus*, non può costituire oggetto del presente giudicato, in quanto sono da rigettarsi le richieste che esulano dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione, così come previsto dall'art. 19, comma 4) della delibera Agcom n. 173/07/CONS; (v. in tal senso Corecom Emilia Romagna Delibera n. 12/11, delibera n. 16/11, Delibera n. 33/11).

Ad ulteriore integrazione si rileva che tale richiesta ha costituito oggetto della domanda formulata con Gu5, all'esito del quale le due numerazioni XXX e XXX sono rientrate nella titolarità della società istante.

### **B) Nel merito**

Nel merito le domande dell'istante risultano parzialmente accoglibili nei limiti e per i motivi che seguono:

Dall'esame dell'istanza presentata dalla Società in oggetto e dall'istruttoria esperita emerge che la controversia in esame può essere ricondotta sostanzialmente ad una contestazione relativa ad un indebito trasferimento a terzi di utenze telefoniche da parte dell'operatore telefonico e ai conseguenti danni economici derivanti da tale supposto illecito comportamento.

#### **B.1. Sul trasferimento della titolarità delle utenze telefoniche XXX e XXX e sul rimborso dei costi per recesso anticipato.**

L'istante ha lamentato l'indebito trasferimento a soggetti terzi della titolarità delle utenze telefoniche, già intestate alla società stessa, senza che tale passaggio fosse stato preventivamente autorizzato.

A sostegno di tale affermazione parte istante ha depositato copia della denuncia del 27.01.2016 presentata alla Stazione dei Carabinieri di Rivoli nonché copia della nota 27.01.2016 di trasmissione del verbale stesso all'operatore Vodafone.

Vodafone ha invece depositato copia delle proposte di abbonamento sottoscritte dai Sig.ri Giambavicchio e Tebaldo.

Al fine di chiarire meglio i termini della vicenda, occorre in primo luogo riferirsi alla disciplina in tema di cessione del contratto, così come prevista dall' art. 1406 c.c. : *“Ciascuna parte può sostituire a sé un terzo nei rapporti derivanti da un contratto con prestazioni corrispettive, se queste non sono state ancora eseguite, purchè l'altra parte vi consenta”*.

La fattispecie relativa alla cessazione del contratto è prevista anche dall'art. 19 delle condizioni generali di contratto Vodafone, che espressamente dispone : *“Il Cliente non potrà trasferire il contratto, né i diritti ed obblighi da esso scaturenti, senza l'espresso consenso di Vodafone. In ogni caso, il cedente non è liberato dalle proprie obbligazioni verso Vodafone. Vodafone potrà trasferire a terzi, in tutto o in parte, i propri diritti ed obblighi derivanti dal contratto, garantendo l'adempimento delle relative obbligazioni da parte del cessionario e lasciando impregiudicati i diritti del cliente”*.

Si ha pertanto la cessione del contratto quando una parte (il cedente) di un contratto originario, stipula con un terzo (il cessionario) un apposito contratto di cessione, con il quale cedente e cessionario si accordano per trasferire a quest'ultimo il contratto, ossia più specificatamente, l'insieme di tutti i rapporti, attivi e passivi, derivanti dal contratto ceduto.

Per la Cassazione, (v. Corte di Cassazione Sezione 2 Civile, sentenza del 16 marzo 2007, n. 6157) la cessione del contratto, che si configura come negozio plurilaterale, si perfeziona con l'accordo raggiunto da tutti i partecipanti (cedente, cessionario e ceduto).

Stante tale disposto normativo, la cessione pertanto, per essere efficace, presuppone l'esistenza di un contratto fra il cedente, nella fattispecie la società istante, XXX SRL, e il cessionario, nella fattispecie il sig. Giambavicchio in un caso, e la sig.ra Tebaldo nell'altro. Inoltre, ai fini del perfezionamento del suddetto negozio giuridico occorre altresì il consenso del ceduto, ovvero, nel caso di specie, la società Vodafone.

Va da sé che nel caso sottoposto all'attenzione di questo Ufficio non vi sia traccia di alcun contratto/accordo in essere tra la società XXX SRL e il sig. Giambavicchio nonché fra la società XXX e la Sig.ra Tebaldo.

Infatti il gestore si è limitato a depositare copia delle proposte di abbonamento sottoscritte dai Sig. ri Giambavicchio e Tebaldo, dall'esame delle quali non emerge in alcun modo che la società XXX abbia espresso il proprio consenso al trasferimento delle utenze in oggetto, il che rende inefficace e pertanto privo di effetti giuridici l'atto di cessione stesso.

Da ciò ne consegue che sussiste responsabilità contrattuale in capo all'operatore per mancato rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, il che fonda il diritto della società istante al rimborso della somma complessiva di €. 165,30, (€. 83,33+ € 81,97) portata dalla fattura n. AG02617746 del 24.02.2016, a titolo di “Corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata” e di “Addebito costo di attivazione/disattivazione Piano Zero avvenuta prima del 24/mo mese”.

## **B.2 Sulla corresponsione degli indennizzi previsti dalla Delibera 73/11/CONS.**

La società istante ha infine chiesto la corresponsione degli indennizzi previsti dalla Delibera 73/11/CONS, fino alla riattribuzione della titolarità delle utenze telefoniche in oggetto, per

sospensione o cessazione del servizio, per perdita del numero telefonico, e per mancato riscontro al reclamo.

Tuttavia, al fine di poter dare riscontro a tali istanze occorre, preliminarmente, definire il periodo temporale ipoteticamente indennizzabile e pertanto precisare il *dies a quo* e il *dies ad quem* ai quali riferirsi.

In primo luogo, al fine di individuare la data dalla quale iniziare a computarsi il diritto all'indennizzo, occorre fare riferimento, per entrambe le numerazioni, alla data del 18.01.2016, che corrisponde all'invio a Vodafone, da parte dello Studio XXX, della comunicazione relativa all' illegittimo trasferimento delle utenze di titolarità XXX.

Invece, per determinare il *dies ad quem* al quale riferirsi quale termine finale per il computo dell'indennizzo, occorre ripercorrere l'*iter* del provvedimento GU5 avviato dalla società istante al fine di ottenere la riattribuzione delle utenze oggetto di illegittimo trasferimento.

La numerazione XXX, intestata alla sig.ra XXX Tebaldo, risulta rientrata nella titolarità della XXX a partire dal 18.10.2016, data della relativa comunicazione inviata tramite e-mail dall'Avv. Palmeri, in nome e per conto della XXX.

Per quanto riguarda la numerazione XXX, intestata al Sig. XXX Giambavicchio, la stessa risulta rientrata nella disponibilità della XXX in data 18.11.2016, come da e-mail del 24.11.2016 inviata dall'Avv. Palmeri.

Pertanto, poiché la condotta dell'operatore non è stata conforme agli obblighi previsti, così come meglio argomentato al punto B.1) sussiste una sua responsabilità contrattuale per la sospensione/interruzione delle linee XXX e XXX, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo equo e proporzionato al disservizio subito.

L'art. 4 comma 1) dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS prevede che *"In 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 a € 7,50 per ogni giorno di sospensione"*.

Inoltre, ai sensi del comma 2) *"Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari", nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6 gli importi liquidati a titolo di indennizzo ed i limiti corrispondenti sono computati in misura pari al doppio"*.

Pertanto, considerato il periodo di gg 305, dal 18.01.2016 al 18.11.2016, (data della riattivazione della numerazione XXX) l'indennizzo da riconoscersi al ricorrente, da computarsi ai sensi dell'art. 4, comma 1) nonché art. 12, comma 2) della Delibera AGCOM n. 73/11/CONS, Allegato A, (ovvero € 15,00 *pro die*) sarà pari a € 4.575,00.

Analogamente, per quanto riguarda la numerazione XXX, l'indennizzo da riconoscersi al ricorrente, per il periodo di gg 274 dal 18.01.2016 al 18.10.2015 (data della riattivazione) sarà pari a € 4.110,00 (€ 15,00 *pro die* X 274 gg).

Conseguentemente, si ritiene la società Vodafone tenuta a corrispondere alla Società XXX SRL la somma complessiva di € 8.685,00 (€ 4.575,00+ € 4.110,00) a titolo di indennizzo per indebita sospensione/interruzione del servizio di telefonia relativo alle numerazioni XXX e XXX.

Si ritiene per converso di rigettare la domanda relativa all'indennizzo per la perdita delle numerazioni in quanto le stessa risultano, come visto, rientrate nella disponibilità della Società ricorrente.

Si ritiene infine di rigettare la domanda relativa all'indennizzo per mancato riscontro al reclamo, in quanto le note Vodafone del 22.01.2016, del 18.03.2016 nonché del 29.04.2016, depositate agli atti, costituiscono prova dell'avvenuto adempimento da parte dell'operatore al suddetto onere.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

### **DELIBERA**

per i motivi sopra indicati:

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 5.07.2016 da XXX SRL, in persona del suo legale rappresentante, elettivamente domiciliata presso lo studio XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore VODAFONE, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

**Corrispondere** all'istante, a titolo di rimborso, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma complessiva di €. 165,30 portata dalla fattura n. AG02617746 del 24.02.2016;

**Corrispondere** all'istante, a titolo di indennizzo per sospensione/interruzione del servizio, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di €. €. 8.685,00;

**Rigetta** le domande relative alla corresponsione dell'indennizzo per perdita della numerazione e per mancato riscontro al reclamo.

Le somme così determinate a titolo di rimborso 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 facoltà 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 dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente  
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore  
Vittorio Del Monte