

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXX / Vodafone Italia XXX**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vice Presidente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
------------------------	-------------------

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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*";

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 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

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 200, n. 10);

VISTO l'"*Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome*", sottoscritto in data 28 novembre 2017;

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);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

VISTA l'istanza GU14 n. 191 del giorno 26 maggio 2016 con cui la XXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Italia XXX (di seguito, per brevità, Vodafone) ai sensi

dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La XXX, titolare di un contratto *business* sulle utenze n. 377 7043XXX e n. 328 8164XXX con la società Vodafone, lamenta l'attivazione non richiesta di quattro utenze oltre alla fatturazione di 5 apparati Samsung S5 mai richiesti, né ricevuti.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- nel 2014 sottoscriveva un'offerta con l'operatore Vodafone che prevedeva la "*portabilità verso Vodafone delle due utenze 377-7043XXX e 328-8164XXX, ma il gestore attivava le ulteriori utenze 377-7043XXX, 349-9037XXX, 349-9036XXX, 349-9040XXX - non richieste e mai utilizzate - e addebitava nelle fatture i relativi costi, oltre a quelli relativi a cinque apparati, anch'essi mai richiesti, né mai ricevuti*";
- in data 3 dicembre 2014, per il tramite della Dott.ssa XXX, inviava un reclamo a mezzo raccomandata A/R (ricevuto dall'operatore Vodafone in data 5 dicembre 2014); nella medesima missiva contestava le "*fatture nn. 5436503214 del 17.6.2014, AE11247373 del 13.8.2014 e AE14232351 del 15.10.2014 relative alle utenze telefoniche 328.8164XXX e 377.7043XXX*"; con riferimento agli importi attribuiti agli apparati "*Samsung Galasy S5 16GB 4G Black STD, Samsung Gdasy S5 1GGB 4G White STD, Samsung Galasy S5 16GB 4G*" segnalava che "*gli stessi oltre a non essere stati ordinati non sono mai stati consegnati all'indirizzo di fatturazione*"
- in data comunicazione 19 dicembre 2014 inviava, per il tramite dell'avv. XXX, un reclamo a mezzo raccomandata A/R, anticipata tramite PEC: vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it al fine di reiterare la formale contestazione delle fatture già contestate con il precedente reclamo, "*con specifico riferimento alle voci di addebito relative agli apparati mai ordinati né consegnati, nonché alle numerazioni mobili 377-7043XXX, 349-9037XXX, 349-9036XXX, 349-9040XXX mai richieste*"; faceva inoltre richiesta all'operatore di ricevere copia del contratto;
- in data 2 febbraio 2015 constatava la totale interruzione dei servizi "*nonostante le contestazioni delle fatture effettuate, il gestore convenuto sospendeva senza alcun preavviso tutte le utenze, ivi incluse le uniche due richieste 377-7043XXX e 328-8164XXX*";
- "*in data 10/04/2015 l'operatore ha dato corso alla disattivazione unilaterale del contratto, determinando la perdita definitiva delle utenze 377-7043XXX e 328-8164XXX, addebitando, inoltre, nella fattura n. AF05288688 del 15/04/2015 ingenti costi a titolo di attivazione e 'corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata', di cui l'istante non è mai stato informato, né all'atto dell'adesione, né successivamente*".

In data 19 aprile 2016 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) *“lo storno integrale degli importi addebitati in relazione alle utenze e agli apparati non richiesti, nonché a titolo di attivazione e corrispettivi per recesso / disattivazioni anticipate”*
- ii) *“la liquidazione degli indennizzi spettanti per la sospensione non preavvisata delle utenze 377-7043XXX e 328-8164XXX, per la perdita delle stesse conseguente alla cessazione del contratto disposta dal gestore e per mancata risposta ai reclami”;*
- iii) *“la liquidazione delle spese di procedura”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Vodafone, in data 24 giugno 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha dedotto l'infondatezza delle richieste dell'istante. In via preliminare, l'operatore ha evidenziato che *“l'esposizione dei fatti rappresentati da controparte non trova riscontro nella documentazione in possesso di Vodafone”* e di avere *“eseguito le richieste dell'istante”*. Inoltre, Vodafone ha rilevato che l'istante non ha fornito *“alcuna prova in ordine ai disagi lamentati né per quel che concerne la presunta attivazione mai richiesta, né per quel che concerne l'addebito di apparati mai richiesti, peraltro senza neanche precisare quali. Ed infatti, va rilevato che l'istante si limita ad una mera contestazione senza però specificare quali sarebbero i costi effettivamente dovuti.*

Nel merito, l'operatore ha evidenziato che *“non risulta in alcun modo provata la lamentata erronea attivazione”* ed ha evidenziato di non poter *“rispondere delle azioni poste in essere da agenzie e terzi che non sono operatori telefonici direttamente da lei dipendenti.”*. Inoltre ha rappresentato che *“nella quantificazione dell'indennizzo richiesto, parte istante non tiene conto della limitazione convenzionale di responsabilità prevista dalla Carta Servizi Vodafone. (...) 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. Le pretese avanzate dall'istante risultano dunque del tutto infondate stante l'assenza di responsabilità di Vodafone nella vicenda de quo e la mancanza di qualsivoglia prova in ordine ai disagi patiti”*.

In data 1° luglio 2016 l'operatore Vodafone faceva pervenire una nota oltre i termini concessi dal responsabile del procedimento per la presentazione delle memorie e per questo irricevibili. Ad ogni buon conto il contenuto esposto nullo di nuovo apporta a quanto agli atti del procedimento.

3. La replica dell'istante.

L'istante ha fatto pervenire, in data 6 luglio 2016, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una replica con la quale, in via preliminare ha eccepito l'inammissibilità dell'ulteriore memoria di Vodafone *“pervenuta in data 1 Luglio 2016 ovvero, oltre il termine di 30 gg. (assegnato*

con la comunicazione di avvio del procedimento)”, rilevando che, l’operatore ha qualificato l’atto come “Memoria di replica”, nonostante che l’istante non avesse ancora presentato alcuna memoria e ha “eccepito e contestato, (...) la tardività (non accettando sul punto il relativo contraddittorio), dell’eventuale produzione di atti e/o documenti (producibili nel termine di 30 gg. dall’avvio del procedimento, di cui sopra), che dovessero essere depositati da Vodafone Italia s.p.a., in quanto, avvenuta fuori dai termini procedurali assegnati”.

Con riferimento “alla richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti in relazione alle numerazioni 377-7043XXX, 349-9037XXX, 3499036XXX, 349-9040XXX e apparati non ordinati avanzata nei confronti di Vodafone”, ha contestato tutte “le eccezioni sollevate da Vodafone, in quanto totalmente infondate oltre che sfinite del necessario riscontro probatorio” ed ha puntualizzato che il gestore non “ha mai fornito al riguardo alcuna spiegazione per ricondurle ad un valido atto di volontà dell’istante, giuridicamente vincolante”, né di aver dato “alcuna prova in merito alla legittimità del proprio operato” o “documentale evidenza circa la correttezza del proprio operato”.

Inoltre ha evidenziato di essere “intestataria esclusivamente delle numerazioni mobili 377-7043XXX e 328-8164XXX” e che “nel mese di Giugno 2014, si presentava presso i locali della XXX un (...) incaricato Vodafone, il quale conferiva con uno dei collaboratori del XXX” proponendo la migrazione delle utenze intestate alla XXX. “Il coadiutore del XXX manifestava interesse circa la portabilità delle uniche due utenze intestate alla XXX (...), acconsentendo all’invio della documentazione contrattuale, con le relative condizioni generali, economiche e tecniche (...) In luogo della documentazione contrattuale da visionare, venivano recapitate (...) le fatture emesse da Vodafone in seguito all’attivazione del contratto, contenenti addebiti non solo in relazione alle due utenze 377-7043XXX e 328-8164XXX già intestate all’istante, (...) ma altresì per le ulteriori quattro numerazioni 377-7043XXX, 349-9037XXX, 349-9036XXX e 349-9040XXX” non richieste, comprensive anche di addebiti per “cinque apparati mobili Samsung S5, che (...) non sono nemmeno mai stati recapitati presso la sede della Parrocchia”.

L’istante ha riferito di aver contestato le fatture n. AE11247373 del 13 agosto 2014 e n. AE14222951 del 15 ottobre 2014, con specifico riferimento alle voci di addebito relative agli apparati mai ordinati, né consegnati, nonché alle numerazioni mobili mai richieste (nn. 377 7043XXX, 349 9037XXX, 349 9036XXX, 349 9040XXX), inizialmente, tramite il servizio clienti e, quindi, “perdurando gli addebiti illegittimi - anche con plurime comunicazioni di reclamo scritte, inoltrate a mezzo legale” inizialmente in data 3 dicembre 2014 tramite la Dott.ssa XXX e successivamente, in data 19 dicembre 2014, con “P.E.C. e raccomandata a/r per il tramite dell’Avv. XXX - con cui veniva effettuato (...) l’espresso disconoscimento delle numerazioni mobili 377-7043XXX, 349-9037XXX, 349-9036XXX e 349-9040XXX da parte dell’anziano XXX (...) inclusa la richiesta di ricevere copia della documentazione contrattuale eventualmente in possesso di Vodafone, relativamente al codice cliente n. 7.1683151”. “In luogo di dar corso alle legittime richieste dell’istante, Vodafone sospendeva in difetto di alcun preavviso tutte le utenze incluse nel contratto, dando poi corso alla cessazione unilaterale delle stesse.”

Parte istante ha eccepito a Vodafone di non aver provato “la richiesta di intestazione in capo alla XXX delle sei utenze oggetto di fatturazione, nonché di acquisto dei cinque apparati mobili Samsung Galaxy S52”, limitandosi “ad asserire di aver ‘solo eseguito le richieste dell’istante’, senza, tuttavia, corredare le proprie asserzioni di alcuna evidenza documentale” e di essere responsabile per l’operato di terzi che agiscono in nome e per conto di Vodafone.

Inoltre, ha precisato che “la vigente normativa in materia di contratti negoziati fuori dai locali

commerciali imponga la consegna al cliente non solo della copia integrale della proposta di contratto sottoscritta, ma anche delle relative condizioni generali, tecniche ed economiche, nonché della Carta Servizi dell'operatore: documentazione, questa, che non è mai stata consegnata, né all'atto dell'adesione, né successivamente, con la conseguente violazione dell'obbligo di completezza e chiarezza delle informazioni veicolate”.

“Attesa l'attivazione di servizi non richiesti in relazione alle utenze 377-7043XXX, 349-9037XXX, 349-9036XXX e 349-9040XXX da parte di Vodafone, si insiste nella richiesta di storno degli importi fatturati con riferimento alle medesime, anche in ossequio al disposto dell'art. 7 comma 5 della Direttiva di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti. Pertanto, in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle dovute forme, la ricezione di una valida richiesta dell'utente, costui ha diritto allo storno delle fatture emesse. Per quanto tutto sopra argomentato, non avendo Vodafone offerto evidenza dell'esistenza di una qualsivoglia forma di consenso fornita dall'istante nella formazione di un correlato rapporto contrattuale tale da poter giustificare le attivazioni contestate, non potrà che rispondere in via esclusiva per l'attivazione dei servizi non richiesti e provvedere, in aggiunta allo storno integrale degli importi fatturati, anche alla corresponsione degli indennizzi previsti dall'art. 8 All. A alla delibera n. 73/11/CONS. Per la quantificazione di tali indennizzi, si rileva come le quattro numerazioni oggetto della presente istanza - stando alla documentazione contabile emessa da Vodafone - risulterebbero rimaste attive ed oggetto di fatturazione dal 16 Giugno 2014 al 10 Aprile 2015, dunque per un totale di 298 giorni”.

- Relativamente alla “richiesta di indennizzo per indebita sospensione dei servizi associati alle utenze 377-7043XXX e 328-8164XXX e successiva risoluzione da parte di Vodafone”, l'istante ha evidenziato che “si vedeva sospendere in difetto del necessario preavviso a partire dal 02/02/2015 le uniche due numerazioni asservite da tempo alle proprie necessità, [377-7043XXX e 328-8164XXX] che non venivano mai più ripristinate ed anzi unilateralmente cessate, con la conseguente perdita definitiva, a partire dal 10/04/2015. Tanto la sospensione quanto la successiva disattivazione poste in essere nelle suddette date costituiscono fatto pacifico, in quanto non contestato dal gestore convenuto; inoltre, che il contratto sia stato cessato unilateralmente da Vodafone in data 10/04/2015, trova conferma nella documentazione contabile del gestore (nello specifico, nella fattura n. AF05288688 del 15/04/2015). Sia il provvedimento di sospensione amministrativa sia la successiva risoluzione del contratto sono state poste in essere indebitamente in difetto del necessario preavviso”. Contestava pertanto “l'illegittimità della sospensione dei servizi telefonici associati alle utenze 377-7043XXX e 328-8164XXX posta in essere da Vodafone nel periodo compreso tra il 02/02/2015 (data a partire dalla quale è stato posto in essere il provvedimento di sospensione) e il 10/04/2015 (data in cui Vodafone ha dato corso alla disattivazione delle due utenze), nonostante la contestazione delle fatture ed in difetto del necessario preavviso e, conseguentemente, liquidare in favore dell'istante gli indennizzi previsti dal combinato disposto degli artt. 4, comma 1 e 12, comma 2 All. A alla Delibera n. 73/11/CONS”.

- Con riferimento all'eccezione del gestore in merito alla limitazione convenzionale di responsabilità prevista dalla Carta Servizi Vodafone per la quantificazione dell'indennizzo, l'istante ha evidenziato che “alcuna limitazione convenzionale di responsabilità si potrebbe ipotizzare nel caso concreto, non risultando alcun valido contratto sottoscritto. (...) in ogni caso, alcuna valida documentazione contrattuale è mai stata consegnata, né in quell'occasione, né successivamente” e “l'unica fonte normativa applicabile per la determinazione degli indennizzi nel procedimento di definizione delle controversie è da ritenere la Delibera n. 73/11/CONS”.

- Infine, l'istante, richiamando la normativa di settore, ha ribadito la richiesta di “storno degli addebiti

fatturati in relazione alle utenze non richieste e agli apparati non ordinati, nonché in relazione a periodi di riferimento successivi la sospensione dei servizi e costi/penalità per disattivazioni anticipate” ed ha precisato di ritenere “dovuto lo storno integrale degli importi addebitati a titolo di corrispettivi per recesso anticipato, in primis, perché l’istante non è mai stato informato circa il possibile addebito di tali costi ed in secondo luogo perché tali addebiti si riferiscono in gran parte ad utenze non richieste ed apparati non ordinati e mai ricevuti.”

3. 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.

Nel merito

Sull’attivazione non richiesta delle n. 4 utenze mobili.

L’istante ha dedotto di aver subito, suo malgrado, l’attivazione non richiesta di n. 4 utenze mobili (nn. 349 9037XXX, 349 9036XXX, 349 9040XXX, 377 7043XXX) da parte dell’operatore Vodafone, laddove l’operatore ha dedotto che “*non risulta in alcun modo provata la lamentata erronea attivazione*” ed ha evidenziato di non poter “*rispondere delle azioni poste in essere da agenzie e terzi che non sono operatori telefonici direttamente da lei dipendenti.*”.

La doglianza della parte istante è fondata e meritevole di accoglimento nei limiti che seguono.

In via generale si rileva che a fronte della contestazione dell’utente circa l’esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell’operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. La fattispecie in esame rientra nell’ambito generale delle c.d. “*attivazioni di servizi non richiesti*” o “*prestazioni non richieste*”, previste e disciplinate dalle Delibere n. 41/09/CIR (art. 3), n. 179/03/CSP (art. 7, comma 5), nonché dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70).

Nel caso in esame, l’operatore Vodafone, che risulta aver attivato le utenze *de quibus*, non ha fornito la prova di aver ricevuto una valida richiesta dell’utente di attivazione del servizio o che l’utente abbia altrimenti accettato una proposta contrattuale dell’operatore. In merito a quanto affermato dal gestore, giova richiamare che, “*con riferimento i contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l’operatore è responsabile della condotta degli agenti, e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all’atto della stipula della proposta contrattuale*” (Deliberazione n. 143/10/CIR e Deliberazioni: Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/17).

Pertanto, atteso che in atti non risulta alcuna documentazione idonea ad attestare la reale volontà dell’istante ad attivare le utenze e, in difetto di tale prova, deve affermarsi la esclusiva responsabilità dell’operatore *ex art. 1218 del codice civile*, per l’attivazione non richiesta di servizi su numerazioni mobili.

Ne consegue che l’utente ha diritto allo storno di quanto fatturato in riferimento alle utenze non richieste, con esclusione del solo traffico telefonico eventualmente generato, che deve comunque

essere remunerato al gestore, nonché alla liquidazione dell'indennizzo per l'indebita attivazione dei servizi.

Per quanto riguarda la durata dell'inadempimento il calcolo dell'indennizzo, si prende a riferimento, quale *dies a quo*, la data 19 dicembre 2014, giorno in cui la Onlus istante inviava formale reclamo con il quale disconosceva le utenze non richieste e faceva richiesta di copia del contratto e come *dies ad quem* la data 10 aprile 2015, data della cessazione unilaterale del contratto .

Ciò premesso ai fini della quantificazione dell'indennizzo si richiamano l'art. 8, in virtù del quale *“nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione”* e l'art. 12, comma 1, in virtù del quale *“nel caso di titolarità di più utenze (...) l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità”*.

Alla luce di quanto sopra detto, la società Vodafone è tenuta a pagare in favore della società istante, sulla base di quanto previsto dagli articoli sopra richiamati, la somma di euro 565,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta di servizi (euro 5,00 *pro die* per 113 giorni complessivi per n. 4 numerazioni che sono considerate in modo unitario).

Inoltre, in relazione alle utenze *de quibus*, si dispone lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione all'attivazione delle numerazioni fisse e mobili non richieste (incluse le somme addebitate a titolo di penali) tenendo conto delle note di credito eventualmente emesse nonché il ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Sulla richiesta di storno e d'indennizzo per gli apparati non richiesti.

Per quanto concerne la parte della richiesta di cui *sub i)* inerente lo storno degli importi addebitati in relazione agli apparati non richiesti, la stessa risulta meritevole di accoglimento per le considerazioni sopra svolte, in quanto l'operatore non ha fornito la prova di aver ricevuto una valida richiesta dell'utente per l'acquisto dei suddetti apparati, o che l'utente abbia altrimenti accettato una proposta contrattuale dell'operatore.

Ne consegue che la Onlus ha diritto allo storno di quanto fatturato (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) in relazione agli apparati non richiesti.

Viceversa, non può essere accolta la richiesta d'indennizzo per gli apparati non richiesti *sub i)* *“tenuto conto che non possono ritenersi servizi di comunicazione elettronica, né servizi accessori, secondo le definizioni di cui all'art. 1, lett. i) e lett. j) del Regolamento indennizzi” (ex multis Delibera Agcom n. 53/16/CIR).*

Sulla sospensione amministrativa delle utenze intestate alla società istante.

L'istante lamenta che l'operatore Vodafone ha sospeso e poi definitivamente cessato le utenze mobili *de quibus* in difetto di preavviso, laddove, sul punto, detto operatore nulla ha dedotto nello specifico.

La richiesta della parte istante è fondata e meritevole di accoglimento per le ragioni che seguono.

DELIBERAZIONE
n. 30 del 21 maggio 2018

Nel caso di specie, agli atti del procedimento, risulta che l'operatore abbia sospeso il servizio a partire dal 2 febbraio 2015, senza fornire adeguata prova di aver effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento; attese le contestazioni dell'istante *"nonostante le contestazioni delle fatture effettuate, il gestore convenuto sospendeva senza alcun preavviso tutte le utenze, ivi incluse le uniche due richieste 377-7043XXX e 328-8164XXX"*.

Ne consegue che l'operatore Vodafone è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine all'illegittima sospensione amministrativa delle due utenze n. 377 7043XXX e n. 328-8164XXX e che, pertanto, deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito, oltre allo storno di quanto fatturato per le utenze *de quibus* per il periodo di illegittima sospensione.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con Delibera n. 73/11/CONS, 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"*. Dato che le utenze interessate sono di tipo *"business"*, l'indennizzo, ai sensi di quanto disposto dall'art. 12, comma 2, del medesimo Regolamento, deve essere applicato in misura pari al doppio. Ne discende che l'istante, per i 68 giorni di sospensione del servizio relativo alle due utenze *de quibus*, giorni decorrenti dal 2 febbraio 2015 (data in cui l'operatore ha sospeso le utenze, in difetto di preavviso) al 10 aprile 2015 (data in cui l'operatore ha risolto unilateralmente il contratto) ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 2.040,00 (euro 15,00 x n. 68 giorni x 2 utenze).

L'istante ha altresì diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione relativa al periodo della sospensione (2 febbraio – 10 aprile 2015), oltre al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.

Sulla perdita dei numeri nn. 377 7043XXX e n. 328 8164XXX.

La parte istante lamenta la perdita delle numerazioni associate alle utenze *business* n. 377 7043XXX e n. 328 8164XXX, chiede la liquidazione del corrispondente indennizzo, laddove l'operatore nulla ha dedotto.

La doglianza è fondata e meritevole di accoglimento.

Al riguardo, dalle considerazioni espresse in relazione alla questione della sospensione del servizio, è emerso che Vodafone, in assenza di preavviso alcuno, ha provveduto a risolvere unilateralmente ed illegittimamente il contratto *de quo* in data 10 aprile 2015. Ebbene, in assenza di argomentazioni difensive da parte della società Vodafone, la perdita delle numerazioni di cui sopra - direttamente risultante dall'unilaterale risoluzione del contratto - non può che essere imputata a tale operatore.

In ragione di quanto appena rilevato, merita di essere accolta, nei confronti di Vodafone, la parte della richiesta dell'istante di cui *sub ii)*, di liquidazione di un indennizzo per la perdita delle due utenze mobili. Poiché l'utente non ha indicato, né provato da quanto tempo era titolare delle predette numerazioni, l'indennizzo di cui all'art. 9 del citato *Regolamento in materia indennizzi* per la perdita delle numerazioni può liquidarsi nella misura di una sola annualità di precedente utilizzo, unità di riferimento di cui al citato art. 9, e dunque nella misura di euro 100,00, da quadruplicarsi, nella specie, ai sensi dell'art. 12, comma 2, del citato Regolamento, tenuto conto che l'istante ha sottoscritto con

Vodafone un contratto che prevedeva che le utenze interessate fossero configurate quali utenze di tipo *business* (*ex multis*, Delibera Agcom n. 613/16/CONS). Al predetto titolo, dunque, Vodafone è tenuta alla corresponsione in favore dell'istante di un indennizzo complessivo di euro 800,00 (euro 400,00 x n. 2 utenze).

Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante deduce la mancata risposta ai reclami, dei quali il primo risulta inviato a Vodafone a mezzo raccomandata A/R che risulta ricevuto dall'operatore data 5 dicembre 2014.

Agli atti non risultano risposte in merito al citato reclamo da parte dell'operatore.

Ciò premesso, l'istante ha diritto all'indennizzo "*per mancata o ritardata risposta ai reclami*", di cui all'art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede nel caso in cui "*l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*".

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), 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*".

Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra a carico dell'operatore Vodafone, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla "Carta del Cliente dei Servizi mobili e fissi di Vodafone Omnitel XXX" per l'omessa risposta del reclamo del 5 dicembre 2014, si determina il *dies a quo* nella data del 20 gennaio 2015 ed il *dies ad quem* nel 19 aprile 2016, data dell'udienza di conciliazione. Pertanto la società Vodafone è tenuta a corrispondere alla parte istante, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 300,00.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 21 maggio 2018;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 26 maggio 2016 dalla XXX nei confronti di Vodafone Italia XXX che l'operatore provveda:

1) corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a) euro 565,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione delle utenze non richieste;
- b) euro 2.040,00 a titolo di indennizzo per la sospensione non preavvisata delle utenze n. 377 7043XXX e n. 328 8164XXX;
- c) euro 800,00 a titolo di indennizzo per perdita numerazioni delle utenze n. 377 7043XXX e n. 328 8164XXX
- d) euro 300,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- e) euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

2) a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) e il ritiro, a propria cura e spese, dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito:

- a) di quanto fatturato in relazione all'attivazione delle utenze mobili non richieste;
- b) di quanto fatturato a titolo degli apparati non richiesti;
- c) di quanto fatturato relativamente al periodo della sospensione (2 febbraio – 10 aprile 2015); oltre al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punto 1) lettere a), b), c), d) e punto 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.



DELIBERAZIONE
n. 30 del 21 maggio 2018

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto 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.

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi