

	Presiden te Componen ti	Gualtiero Mazzi Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi
	Dirigente	Perissinotto

### Deliberazione n. 81 del 23 settembre 2020

**OGGETTO:** Definizione della controversia XXX XXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILETELETU) (GU14/245322/2020).

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

**Preso atto** che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

**Preso atto** altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

**Vista** la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "Funzioni del Presidente";

**Visto** il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "Verbale delle sedute";

**Preso atto** che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

**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";

**Visto** l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)" ai sensi del quale "Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999" (comma 1) e, in particolare, la "istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati" (comma 2, lettera z);

**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 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 “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

**Vista** l'istanza di XXX XXX del 17/02/2020 acquisita con protocollo n. 0071952 del 17/02/2020;

**Visti** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**Considerato**, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'utente dichiara quanto segue: Numero cambiato senza preavviso La perdita della numerazione per una attività comporta perdite economiche di rilevante importanza. Nessun preavviso alla modifica né tantomeno giustificazione alla variazione: nessuna risposta al reclamo.

Richieste:

- I. Ripristino urgente del numero 0445940xxx al posto di 04451654xxx;
- II. indennizzo pari a € 5.000,00 per la perdita del numero;
- III. indennizzo per mancata risposta al reclamo.

### **2. La posizione dell'operatore**

Parte istante, con il ricorso introduttivo del presente procedimento, ha contestato l'asserita perdita della numerazione di rete fissa 0445940xxx, attiva con il profilo “Soluzione Lavoro Relax” e disattivata in data 3.11.2018.

Orbene Vodafone, a tal riguardo, rileva che in seguito agli accertamenti svolti sui sistemi, è stata effettuata apposita comunicazione all'utente specificando che la summenzionata utenza sarebbe stata sostituita dalla numerazione 04451654xxx in virtù del rientro della medesima presso il gestore donor a seguito del cambio offerta richiesto, circostanza non imputabile alla scrivente società.

Vodafone, peraltro, come altresì visibile dalla negoziazione effettuata e dalle schermate accluse, ha comunicato quanto sopra invitando la società ricorrente a richiedere l'assegnazione dell'utenza 0445940xxx al gestore donor, ovvero all'operatore che ne aveva la disponibilità materiale avendo generato il numero di cui si discute ed avendone ripreso il possesso. In forza di quanto sopra espresso, pertanto, l'odierna esponente conferma la correttezza del proprio operato gestionale.

Nel merito, relativamente alla richiesta di indennizzo e storno, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, “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”.

Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. 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. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente.

Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto.

Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera 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 per i motivi esposti in narrativa

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, per le seguenti motivazioni.

Per quanto riguarda la richiesta **sub i)** si ritiene che la stessa non possa essere accolta, in quanto la stessa Vodafone ha già precisato che l'utenza (0445940xxx) è ritornata nella disponibilità del precedente gestore, di tal che un'eventuale richiesta di ripristino della predetta utenza non sarebbe materialmente attuabile dall'odierna convenuta.

Per quanto riguarda la richiesta **sub ii)** si ritiene di precisare quanto segue: Vodafone, nella sua memoria difensiva, afferma che in seguito ad un cambio del profilo tariffario da Soluzione Lavoro Relax a Soluzione Lavoro I. chiesto dal cliente, la numerazione 0445940xxx veniva sostituita dalla numerazione 04451654xxx. Si rileva però che la stessa Vodafone non ha documentalmente dimostrato né che il predetto cambio tariffario comportasse inevitabilmente anche il cambio della numerazione e né di aver adeguatamente informato in tal senso il cliente, limitandosi ad allegare un semplice screen-shot di una schermata di un proprio sistema gestionale che in questa sede, si ritiene, non rivesta alcuna valenza probatoria. Del resto è lo stesso utente che dichiara espressamente che il cambio della numerazione fosse avvenuto senza un suo esplicito consenso e senza che l'operatore lo avesse preavvisato circa il fatto che il cambio di profilo tariffario comportasse anche un cambio della numerazione, Si può certamente ipotizzare, senza tema di smentita, che qualsiasi utente, a maggior ragione nel caso di una ditta commerciale, non avrebbe accettato una modifica del profilo tariffario che comportasse anche il cambio dell'utenza telefonica conosciuta, come in questo caso, da clienti e fornitori.

Ma non solo: nell'istanza di conciliazione UG/131079/2019, l'utente, in data 26.06.2019, dichiara di essersi rivolto all'operatore Donor per il ripristino della numerazione (come per altro suggeritogli dalla stessa Vodafone) senza successo e senza, per di più, che questa stessa affermazione sia mai stata riscontrata o confutata, formalmente, da Vodafone.

Si ritiene pertanto che possa riconoscersi l'indennizzo per la perdita della numerazione secondo quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 10 e 13 del Regolamento sugli indennizzi (delibera Agcom, n. 347/18/CONS).

Per quanto riguarda la quantificazione dello stesso si precisa che: se da un lato è pur vero che il ricorrente non ha dimostrato l'effettiva anzianità di possesso dell'utenza 0445940xxx, dall'altro, si evidenzia che in una delle schermate prodotte da Vodafone, viene indicata la seguente dicitura riferita appunto all'utenza n. 0445940xxx: "anzianità PBX – 28.10.2014" di tal che si ritiene verosimilmente applicabile, come quantificazione del periodo temporale per la determinazione del predetto indennizzo, il termine di cinque anni - dal 2014 al 2019 - da cui scaturisce un indennizzo pari a complessivi € 2.000,00 (€ 100x4x5).

Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto **sub iii)** si ritiene che la stessa non possa essere accolta, in quanto non è stata prodotta agli atti alcuna ricevuta attestante l'effettiva consegna al Gestore dei reclami allegati al fascicolo documentale.

**Considerato** che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

### DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. la società VODAFONE ITALIA S.p.A. è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, in favore dell'istante, l'importo di € 2.000,00= a titolo di indennizzo per la perdita del numero;
2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259;
3. 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente  
f.to Carla Combi

Il Presidente  
f.to Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante  
f.to Carla Combi