

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [REDACTED] Bonuccelli**
/Vodafone Omnitel [REDACTED] (ex TeleTu)

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Gemma Pastore** *in sostituzione del Dott. Luciano Moretti, Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. [REDACTED]

IL COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- 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;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- 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;
- 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;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- 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";
- 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 Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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 Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 151 del 10 aprile 2014 con cui la Sig.ra [REDACTED] Bonuccelli 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 Omnitel [REDACTED] (ex TeleTu, di seguito, per brevità, TeleTu) 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 n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota del 11 aprile 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita

DELIBERAZIONE
n. 124 del 28 luglio 2015

controversia e la successiva comunicazione del 16 giugno 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 8 luglio 2014;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica di tipo privato n. [REDACTED], lamenta la sospensione del servizio telefonico sulla propria utenza nel periodo 8 febbraio 2011-12 agosto 2011, nonché la perdita della numerazione.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

l'istante constatava, a partire dalla metà del mese di gennaio 2011, la totale interruzione dei servizi sulla propria utenza in assenza di alcun preavviso da parte dell'operatore Teletu. L'istante riferisce di aver contattato il Servizio Clienti senza ricevere adeguate informazioni circa le ragioni del disservizio. I servizi sull'utenza *de qua* non venivano riattivati; l'operatore Teletu procedeva, senza preavviso, alla risoluzione contrattuale in data 12 agosto 2011, con conseguente disattivazione dell'utenza stessa e perdita della numerazione stessa, di cui l'utente usufruiva da oltre 10 anni.

Riferisce l'istante di aver contestato le fatture ricevute, pervenute successivamente e nonostante l'interruzione del servizio, ma non riceveva comunicazione alcuna da parte dell'operatore in merito alla disattivazione della propria utenza; ciò nonostante, a distanza di due anni, riceveva, invece, da parte di una società di recupero crediti, una lettera A/R, datata 12 dicembre 2012, contenente formale diffida al pagamento dell'importo complessivo di euro 786,40 relativo alle fatture "n° 23700734630 con scadenza il 28/12/2010 per un importo di euro 110,98; n° 23702537759 con scadenza 28/02/2011 per un importo di euro 123,33; n° 23704329624 con scadenza il 28/04/2011 per un importo di euro 94,76; n° 23706124046 con scadenza il 28/06/2011 per un importo di euro 94,76; n° 23707886844 con scadenza il 28/08/2011 per un importo di euro 95,91; n° 237096251S6 con scadenza il 28/10/2011 per un importo di euro 66,59".

L'istante, che riferisce di non aver mai ricevuto la fattura n. 23700734630 con scadenza 28 dicembre 2012, con lettera raccomandata A/R datata 31 gennaio 2014 indirizzata al Servizio Clienti dell'operatore Teletu, contestava integralmente il suindicato sollecito di pagamento, per il tramite dell'Associazione Federconsumatori Versilia, "in virtù della indebita sospensione dei servizi a suo tempo posta in essere dalla Società già Tele Tu [REDACTED], e successiva risoluzione contrattuale - con conseguente perdita del numero telefonico - provvedimenti entrambi adottati in difetto del necessario preavviso".

Con lettera raccomandata A/R datata 13 febbraio 2014 l'operatore Teletu rispondeva al reclamo *de quo* informando l'utente che la sospensione dell'erogazione del servizio di fonia era stata disposta in data 8 febbraio 2011 come previsto dall'articolo 10.7 delle Condizioni generali di contratto Teletu a causa degli insoluti presenti sulla linea e che, persistendo tali insoluti, ai sensi del medesimo articolo, in data 12 agosto 2011, il contratto stesso veniva risolto.

DELIBERAZIONE
n. 124 del 28 luglio 2015

In data 2 aprile 2014 veniva esperito, nei confronti della società Teletu, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia, l'istante ha chiesto:

1. "lo storno integrale di tutte le fatture emesse successivamente all'indebita adozione del provvedimento di sospensione amministrativa, a causa del quale più alcun servizio è stato fruito dall'istante per cause imputabili in via esclusiva al gestore convenuto";
2. "la liquidazione degli indennizzi spettanti per l'indebita sospensione dei servizi telefonici associati all'utenza [REDACTED], posta in essere in difetto di preavviso intorno alla metà del mese di Gennaio 2011";
3. "la liquidazione degli indennizzi spettanti per la successiva risoluzione unilaterale del contratto e conseguente perdita della numerazione intestata all'istante da oltre dieci anni";
4. "il ritiro della pratica di recupero crediti a cura e spese dell'operatore convenuto";
5. "la liquidazione delle spese di procedura ed il rimborso delle spese effettivamente sostenute, in via di conformazione".

Nessuna memoria difensiva perveniva al Corecom da parte dell'operatore Teletu.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra sulla sospensione dei servizi sull'utenza n. [REDACTED] intestata all'istante nel periodo 2 febbraio - 12 agosto 2011 e sulla perdita della numerazione da qua conseguente alla risoluzione unilaterale del contratto da parte dell'operatore Teletu.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere sostanzialmente accolte nei limiti di seguito precisati.

Sulla sospensione amministrativa dei servizi sull'utenza n. [REDACTED] nel periodo 8 febbraio - 12 agosto 2011.

Preliminarmente va rammentato che, alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), secondo il quale *"in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento"*, questa Autorità ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio.

In considerazione, dunque, che nel caso di specie l'operatore non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente, non fornendo, in particolare, né prova di invio - o almeno un riferimento - della fattura che assume impagata né soprattutto, prova d'invio del preavviso per la sospensione del servizio, così come disposto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento - sospensione avvenuta, per propria ammissione nella lettera di risposta al reclamo dell'istante datata 13 febbraio 2014, a seguito della presenza di un insoluto non circostanziato - si ritiene sussistere, in capo

DELIBERAZIONE
n. 124 del 28 luglio 2015

all'operatore medesimo, un'esclusiva responsabilità ex art. 1218 del codice civile in ordine alla lamentata sospensione avvenuta illegittimamente in quanto non debitamente preavvisata.

Ne consegue l'accoglimento della richiesta d'indennizzo di cui al punto 2) delle richieste formulate in istanza; per cui l'operatore dovrà corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, dell'allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, che stabilisce 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".

Per quanto concerne l'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo dell'indennizzo, in assenza di precise indicazioni nelle date fornite dall'istante in relazione al periodo del disservizio, si ritiene di individuare il *dies a quo* nell'8 febbraio 2011 (data in cui Teletu asserisce nella propria missiva del 13 febbraio 2014 di aver sospeso il servizio per morosità) e il *dies ad quem* nel 12 agosto 2011 (data indicata nella comunicazione di risoluzione del contratto da parte dell'operatore).

Pertanto, l'indennizzo dovuto sarà pari ad euro 1.485,00 (euro 7,50 al giorno per n. 198 giorni di disservizio).

Dall'accertamento della responsabilità di cui sopra deriva altresì, a fronte della mancata fruizione del servizio dal 8 febbraio – 12 agosto 2011, l'accoglimento della richiesta di cui al punto 1) della richieste formulate in istanza, relativa allo storno/rimborso da parte dell'operatore della fatturazione relativa all'intero periodo di sospensione del servizio e, comunque, fino alla chiusura dell'intero ciclo di fatturazione.

Sulla perdita del numero intestato all'istante.

L'istante lamenta la perdita del numero telefonico di cui disponeva da oltre 10 anni, chiedendo il relativo indennizzo. A riprova della dichiarata titolarità del numero stesso per tale periodo, l'istante allega il pagamento della fattura tramite "bollettino prepagato" del 13 dicembre 2000 a favore della società Telecom Italia [REDACTED] per l'utenza n. [REDACTED].

La circostanza della perdita del numero non è contraddetta dall'operatore Teletu, che non ha prodotto memorie. Lo stesso operatore, nella lettera datata 13 febbraio 2014, rispondendo al reclamo dell'istante in merito all'illegittima sospensione e disattivazione della propria utenza con la conseguente perdita della numerazione, ha pacificamente ammesso di aver risolto unilateralmente il contratto conseguentemente alla situazione di morosità dell'utente. Ma la sospensione dell'utenza non è da ritenersi legittima, come già detto al punto precedente, e neppure la successiva risoluzione del contratto, anch'essa effettuata in difetto di preavviso.

Mancando dunque il legittimo presupposto per la cessazione dell'utenza *de qua*, ne consegue *de plano* l'accoglimento della richiesta dell'istante d'indennizzo di cui al punto 3) delle richieste formulate in istanza.

Spetta pertanto all'istante un indennizzo per la perdita del numero provocata dall'operatore, che si determina, ai sensi dell'art. 9 dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, nella misura di euro 1.000,00 (100,00 euro all'anno per 10 anni di detenzione dell'utenza *de qua*).

Con riferimento, infine, alla richiesta di cui al punto 5) delle richieste formulate in istanza., si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 50,00 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.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

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

UDITA l'illustrazione della, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 28 luglio 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

in accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra [REDACTED] Bonuccelli in data 10 aprile 2014 nei confronti di Vodafone Omnitel [REDACTED] (ex TeleTu) che l'operatore provveda

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

- a) l'importo di euro 1.485,00 a titolo d'indennizzo per indebita sospensione del servizio;
- b) l'importo di euro 1.000,00 a titolo d'indennizzo per la perdita del numero n. [REDACTED];
- c) l'importo di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

2) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, il rimborso) degli importi relativi ai servizi fatturati in relazione al periodo 8 febbraio – 12 agosto 2011 e, comunque, fino alla definitiva chiusura dell'intero ciclo di fatturazione, con il ritiro, a propria cura e spese, della relativa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1), lettere a), b) e 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. 124 del 28 luglio 2015

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
Gemma Pastore

Il Presidente
Sandro Vannini