



## **DETERMINAZIONE n. 19 del 5 maggio 2020**

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 n. 518/17 xxx/ Vodafone Italia S.p.A.**

### **IL DIRIGENTE**

**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";

**VISTO** il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

**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** 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** la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica*” e successive modifiche;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”,

**VISTO** il Decreto del Segretario generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom*”;

**VISTA** l’istanza GU14 n. 518 del giorno 11 ottobre 2017 con cui il Sig. xxxx 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 (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”);

**RILEVATO** che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell’istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

L’istante contesta la fatturazione emessa dall’operatore Vodafone e la sospensione senza preavviso dell’utenza mobile *business* n. 333 7295xxx.

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

- a seguito di una controversia con l’operatore Vodafone circa una contestata difformità contrattuale, concordava un pagamento rateale;
- successivamente tentava il passaggio dell’utenza da Vodafone a Fastweb S.p.A., ma Vodafone non dava il “*permesso di migrare*”: continuava pertanto a pagare canoni molto onerosi e “*mai sottoscritti*”;
- nonostante le ripetute richieste, non riceveva mai il contratto sottoscritto;
- constatava la totale interruzione del servizio.

In data 15 settembre 2017 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.

L’istante chiedeva al CoReCom Toscana l’adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell’art. 5, all. A della Delibera Agcom n. 173/07/CONS nei confronti di Vodafone, al fine di ottenere la riattivazione



dell'utenza n. n. 333 7295xxx, sospesa dal 2 ottobre 2017. A seguito di provvedimento temporaneo del 18 ottobre 2017, adottato dal Corecom della Toscana, Vodafone comunicava con nota del 19 ottobre 2017 che la disattivazione del numero *de quo* per insoluti era avvenuta in data 9 ottobre 2017.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) la "riattivazione linea mobile";
- ii) l'"adeguamento canoni a seconda del mercato o possibilità di uscire";
- iii) lo "storno totale insoluto";
- iv) "€ 2.500 a titolo di indennizzo".

## 2. La posizione dell'operatore.

La società Vodafone, in data 9 novembre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha respinto "ogni responsabilità nella vicenda, rilevando l'improcedibilità e l'inammissibilità della domanda di controparte oltre l'infondatezza delle richieste". Al riguardo ha evidenziato quanto segue:

- "nel settembre del 2014 sottoscriveva l'autorizzazione a chiudere il codice cliente consumer 1.116411 e spostare totalmente le offerte attive dal cliente consumer al nuovo codice cliente business 7.1782783, e a trasformare i piani tariffari consumer in nuovi piani tariffari business";
- "il link 3485xxx associato in multiprodotto ai numeri 0550671xxx e 0550464xxx è stato attivato in data 30.09.2014 e disattivato il giorno 09.10.2017 per insoluti maturati";
- la "sim 3337295xxx, attivata in data 22.03.2013 per migrazione, veniva ceduta al codice cliente 7.1782783 in data 13.06.2015 e solo a seguito della ricezione degli idonei documenti. La numerazione viene disattivata in data 09.10.2017 per insoluti maturati ed a seguito delle dovute azioni del credito disciplinate dalle Condizioni generali di contratto".

Inoltre, l'operatore ha evidenziato che, nell'anno "2015, sono stati aperti due interventi tecnici:

- TTM000005615754 aperto risolto e chiuso in data 11.08.2015 con la seguente nota "Nessun problema riscontrato, pregasi verificare con il cliente."
- TTM000005837968, aperto risolto e chiuso in data 05.10.2015 con la seguente nota "Nessun problema riscontrato, pregasi verificare con il cliente".

L'operatore Vodafone ha inoltre dedotto l'apertura di un ulteriore ticket "in data 25.10.2016 (...) risolto nella medesima giornata".

Ha, altresì, rappresentato che "a seguito di insoluti maturati il cliente ha subito sin dal 2015 le dovute azioni del credito (hotline, sospensione, disattivazione) disciplinate dalle Condizioni generali di contratto. Nel 2015 il cliente ha chiesto il rimborso per la mancata applicazione dello sconto Promo Super 50%. Il reclamo è stato correttamente gestito comunicando al ricorrente che la procedura prevedeva l'applicazione dello sconto del 50% su rete fissa solo se l'attivazione della rete fissa e la migrazione del numero mobile fosse avvenuta contestualmente. Il numero fisso, profilato con il piano corretto, è stato attivato nel periodo in cui era valida la promozione (8/6/14 - 13/10/14), ma la sim mobile 3337295xxx era già attiva. (La sim 3337295xxx, attivata in data 22.03.2013 per migrazione, viene ceduta al cod. cliente 7.1782xxx in data 13.06.2015 e solo a seguito della ricezione degli idonei documenti.) ALLEGATI A SOSTEGNO: cessione sim e autorizzazione a sottoscrivere nuova offerta business".

In ultimo l'operatore ha rappresentato "che l'istante presenta un insoluto di euro 2344,15".

### 3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono parzialmente accolte come di seguito precisato.

*In primis* si rileva che:

- con riferimento alla domanda *sub i)*, è cessata la materia del contendere in quanto la numerazione è stata disattivata per insoluti con risoluzione contrattuale in data 9 ottobre 2017.

- con riferimento alla domanda *sub ii)*, la stessa è inammissibile. E' noto, infatti, che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, *“l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*. Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendersi come vincolato alla sola possibilità per il CoReCom di condannare l'operatore esclusivamente al rimborso e/o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi previsti dal Regolamento Indennizzi di cui all'All. A della Delibera Agcom n. 73/11.

- con riferimento alla richiesta *sub iv)* volta ad ottenere *“€ 2.500 a titolo di indennizzo”*, ai sensi delle *“Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*, approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS), anche le istanze inesatte o imprecise, in un'ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In particolare, anche la richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte istante. Pertanto, la predetta richiesta sarà ricondotta alla doglianza relativa alla sospensione senza preavviso dell'utenza.

Nel merito:

L'istante ha lamentato la sospensione non preavvisata dell'utenza n. 333 7295xxx, laddove l'operatore ha dedotto di aver definitivamente disattivato la medesima numerazione in data 9 ottobre 2017 a seguito di morosità.

La domanda *sub iii)* è meritevole di accoglimento nei limiti di seguito esposti.

Agli atti del procedimento non risulta che l'operatore Vodafone abbia fornito adeguata prova di aver effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento che prevede *“l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento”*.

Pertanto, l'operatore Vodafone, in assenza di idonea documentazione attestante l'invio di un congruo preavviso previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento, è responsabile, ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile, in ordine alla illegittima sospensione amministrativa dei servizi sull'utenza *de qua* e deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 4, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, che prevede, *“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*"; parametro da computarsi in misura del doppio, ossia euro 15,00, in quanto trattasi di utenza "affari" ai sensi dell'art. 12 del medesimo Regolamento.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nel giorno 2 ottobre 2017 (data di sospensione, come emerge dal formulario GU5) ed il *dies ad quem* nel 9 ottobre 2017, data di cessazione dell'utenza n. 333 7295xxx.

Ne discende che la parte istante, per i complessivi 8 giorni di sospensione del servizio ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 120,00 (euro 15,00 *pro die* x n. 8 giorni).

L'istante ha, altresì, diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento all'utenza *de qua* limitatamente al periodo interessato alla sospensione.

Viceversa, la domanda *sub iii)* volta ad ottenere lo "*storno totale insoluto*" non può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

Nel caso di specie occorre evidenziare che l'istante ha ommesso di produrre agli atti la documentazione indispensabile allo svolgimento e alla completezza della fase istruttoria da cui poter evincere quali fossero i canoni contestati e "*mai sottoscritti*".

Al riguardo si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n. 157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Pertanto, la richiesta della società istante *sub iii)* non può essere accolta, stante l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" della fatturazione asseritamente indebita (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Infine, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**RITENUTO** che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità (CoReCom) devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

**VISTO** l'art. 19, comma 7, del Regolamento che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CoReCom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di euro 500,00;

**VISTA** la relazione istruttoria redatta dal funzionario responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Castelli, ex art. 19 del Regolamento;

**DISPONE**



parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 11 ottobre 2017 dal Sig. xxx nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A., che detto operatore provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario di:
  - a) euro 120,00 a titolo d'indennizzo per la sospensione non preavvisata dell'utenza n. 333 7295xxx;
  - b) euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;
- 2) regolarizzare della posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, a mezzo assegno o bonifico bancario, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in riferimento al periodo 2-9 ottobre 2017.

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

È fatta salva la possibilità per l'istante 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 al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

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.

Firenze, 5 maggio 2020

Il Dirigente  
Dott.ssa Cinzia Guerrini



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