

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. 40 – 2017**

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 – 186/2016 – XXX NLENGUI MASSOGUI / VODAFONE ITALIA S.P.A.**

#### **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

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 Assemblee 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 in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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 l'istanza GU14 186/2016 con cui il signor XXX NLENGUI MASSOGUI 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 S.p.A. (di seguito VODAFONE) ai sensi dell'art.14 del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom comunicava 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;

VISTE la memoria difensiva e la documentazione inviate dall'operatore;

VISTI gli atti relativi al procedimento d'urgenza;

VISTA la nota con la quale le parti venivano convocate per l'udienza di discussione;

UDITE le parti a detta udienza;

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

VISTI i documenti prodotti dall'operatore a seguito di istanze istruttorie dell'Ufficio, ai sensi dell'art. 18, comma 2 del Regolamento;

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**

L'istante, nei propri scritti difensivi, lamenta sinteticamente la sospensione della linea telefonica relativa all'utenza XXX e, ciò nonostante, i prelievi dal conto corrente.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1. il ripristino della linea;
1. il risarcimento da concordare.

L'operatore, nella memoria difensiva, rappresenta:

- che in data 7.8.2014 Vodafone forniva un apparato Galaxy S5 16GB con pagamento a rate per 30 mesi da 10 euro al mese con addebito su carta di credito abbinata alla sim XXX con piano "Ricarica Automatica a Tempo" al costo di 10 euro al mese;
- che non riceveva il pagamento della fattura AF12243217 del 26.8.2015 a causa della carta di credito scaduta il 15.7.2015, poi saldata successivamente in data 31.10.2015;
- che risulta un insoluto di € 32,20;
- che non venivano pagate nei termini di scadenza le fatture AF12243217 del 26.8.2015 e AF15414498 del 24.10.2015 per carta di credito scaduta il 15.7.2015;
- che solo in data 30.10.2015 l'istante comunicava i dati della nuova carta di credito;
- che la descrizione dei fatti è generica;
- che non risulta alcun reclamo scritto;
- che viene formulata proposta conciliativa.

Parte ricorrente, con istanza GU5 del 19.7.2016, chiedeva l'intervento del Corecom per ottenere un provvedimento d'urgenza volto alla riattivazione della linea sulla numerazione XXX e contestualmente produceva l'ultimo estratto conto datato 18.7.2016 da cui risultavano alcuni prelievi da parte dell'operatore Vodafone.

Nella memoria del 22.7.2016 l'operatore, riscontrando il GU5, comunicava che "il numero XXX è stato disattivato il 6 giugno 2016 per insoluti e non è tecnicamente riattivabile in quanto è già stata emessa l'ultima fattura di cessazione".

Il ricorrente, nella memoria di replica del 22.7.2016, precisava:

- che la Vodafone aveva dapprima bloccato la linea, poi riattivata e poi nuovamente bloccata;
- che, nonostante il blocco della linea, sono sempre stati effettuati i prelievi dal conto corrente indicato al momento della sottoscrizione del contratto;
- che, da ultimo, sono stati prelevati dalla Vodafone oltre 400 euro;
- che era titolare della numerazione in oggetto da otto anni ed era il solo collegamento in possesso a cui essere contattato.

## **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 tenendo conto delle osservazioni che seguono.

Si rileva innanzitutto, con riferimento alla domande di cui al punto 1), che le richiesta di "ripristino della linea" non rientra nell'ambito della competenza decisoria dell'organo adito, in applicazione dell'art. 19, comma 4 della Delibera 173/07/CONS, in quanto il provvedimento che definisce la controversia può esclusivamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi/storni di somme non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Tuttavia, nel merito della predetta richiesta, occorre meglio precisare che il ricorrente, nel corso del procedimento di definizione, ha attivato la procedura d'urgenza volta ad ottenere un provvedimento temporaneo ex art. 5 del Regolamento per la riattivazione della linea. L'operatore Vodafone ha però dichiarato che l'utenza non era più tecnicamente riattivabile e deve pertanto considerarsi perduta per parte istante.

Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto 2), occorre inoltre premettere che, ai sensi del già citato art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie fra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. E' dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice Ordinario. Pertanto qualunque domanda di tale tipo deve essere dichiarata inammissibile in questa sede e correttamente interpretata quale domanda di condanna dei gestori al pagamento di un indennizzo in relazione ai fatti oggetto del procedimento.

## **B) Nel merito.**

Nel merito la domanda dell'istante risulta fondata e va accolta nei limiti e per i motivi che seguono.

La controversia attiene alla disattivazione della linea in oggetto da parte dell'operatore in quanto non pervenuto tempestivamente il pagamento di una fattura a causa della intervenuta scadenza della carta di credito fornita dall'istante al momento della sottoscrizione del contratto.

Occorre analizzare i fatti conseguenti al mancato pagamento della fattura nei termini di scadenza a favore di Vodafone, a seguito del quale l'operatore sospendeva i servizi e in data 6.6.2016, pur in pendenza di procedura di definizione, cessava la numerazione che non risultava più riattivabile.

L'art. 4 del Regolamento Indennizzi, al primo comma, dispone 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 preavviso, gli operatori sono tenuti a

corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”

Ma v'è di più. Nel caso che ci riguarda la cessazione della numerazione ha comportato addirittura la perdita della numerazione di cui il ricorrente era titolare da otto anni, come affermato nella memoria depositata nel corso della procedura d'urgenza e su cui nulla ha replicato l'operatore.

L'art. 9 del predetto Regolamento prevede che “l'utente, nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, avrà diritto ad un indennizzo pari a euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.000”.

In assenza dunque di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente (e, in particolare, in assenza di prova del preavviso di sospensione), la sospensione dell'utenza deve considerarsi illegittima (cfr., ex multis, delibera 31/12/CIR).

L'art. 3, comma 4 della delibera Agcom 179/03/CSP, infatti pone in capo agli operatori l'onere di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni e che le uniche eccezioni a tale principio riguardano, oltre gli interventi tecnici di manutenzione e riparazione, i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento 173/07/CONS, ovverosia le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti, rispetto ai quali incombe sull'operatore un preciso onere di informativa e preavviso.

Ne caso di specie, l'istante dichiara che la cessazione della linea è avvenuta in assenza di preavviso e l'operatore, oltre a non aver contestato detta affermazione, non ha prodotto, nell'ambito dell'attivata procedura, alcuna documentazione in merito.

Atteso quindi che Vodafone ha indebitamente sospeso la fornitura dei servizi cessando la linea oggetto del presente procedimento con conseguente perdita della relativa numerazione, il cliente avrà diritto agli indennizzi previsti dal Regolamento di cui allegato A della delibera 73/11/CONS, tenuto conto che la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del medesimo; inoltre, il prodromico verbale di mancata conciliazione non contempla impegni da parte dell'operatore e, da quanto in atti, non è possibile conoscere l'entità degli indennizzi previsti dalla Carta dei servizi dell'operatore Vodafone vigente ai tempi della stipulazione del contratto.

Da quanto affermato e non contestato dall'operatore la numerazione era in capo all'istante da otto anni e conseguentemente, prendendo a riferimento il parametro previsto dal succitato art. 9, comma 1, del Regolamento, va riconosciuta all'utente la somma di € 800,00, per la perdita della numerazione.

Parte istante lamenta inoltre il fatto che Vodafone abbia prelevato dal proprio conto nel luglio 2016 la somma di oltre 400 euro relativi all'ultima fattura emessa in data 22.6.2016 successivamente alla cessazione della linea.

Vodafone produceva la predetta fattura a seguito di istanze istruttorie dell'Ufficio scrivente.

Ed invero, nella suddetta fattura dell'importo complessivo di € 434,16, alla voce "Recesso Anticipato Offerta Rate", è riportata la somma € 245,90 .

Secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass. Civ. Sez. II, 17 febbraio 1986 n. 947) la bolletta/conto telefonico, alla cui emissione l'utente non partecipa, si presenta in concreto come atto unilaterale di mera natura contabile non dissimile dalla fattura, che si limita a rappresentare una data situazione secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore e resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base del conto telefonico nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (argomentando da Cass., Civ. II, 28 maggio 2004, n. 10313) .

La Società Vodafone avrebbe pertanto dovuto dimostrare l'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso anticipato ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione ai sensi dell'art. 1, comma 3) della L. 40/2007, "ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per poter procedere alla disattivazione" (v. in tal senso Agcom Delibera n. 70/10/CIR).

Inoltre, anche qualora la controversia attenesse alla pratica posta in essere da Vodafone di offrire "specifiche offerte promozionali" dalle quali l'utente avrebbe deciso di recedere prima della scadenza del termine minimo contrattualmente stabilito, sarebbe onere dell'operatore dimostrare di avere effettivamente applicato gli sconti per i quali effettua la richiesta di rimborso al momento dello scioglimento del vincolo contrattuale (v. Sentenza Consiglio di Stato n. 1442/201).

Nel caso di specie, nulla in tal senso risulta provato dall'operatore.

Pertanto, poiché l'operatore non ha fornito un adeguato supporto probatorio atto a dimostrare la congruenza tra i costi giustificati e voci di addebito imputate sotto la dicitura "Recesso Anticipato Offerta Rate", si ritiene che i soli costi imputabili all'utente, che risultano giustificati in ossequio alle prescrizioni legislative e alla prassi adottata dall'Autorità (v. Delibera n. 128/10/CIR, Delibera n. 129/10/CIR) siano pari a € 14,00.

Conseguentemente si ritiene debba essere rimborsata all'istante la somma di € 231,90 oltre IVA, pari alla differenza fra € 245,90 addebitati a titolo di "Recesso Anticipato Offerta Rate" e la somma dovuta di € 14,00.

### **C) Sugli interessi legali.**

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

### **D) Sulle spese del procedimento**

Si ritiene equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di Euro 150,00 (centocinquanta/00) in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

## **DELIBERA**

per i motivi sopra indicati:

in accoglimento dell'istanza presentata in data 24.5.2016 dal signor XXX NLENGUI MASSOGUI in XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore VODAFONE ITALIA SPA in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

**Corrispondere** all'istante a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di indennizzo per perdita della numerazione, la somma di € 800,00, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;

**Rimborsare** all'istante a mezzo assegno o bonifico bancario la somma di € 231,90 oltre IVA di cui alla fattura AG09381983 del 22.6.2016 di € 434,16;

**Corrispondere** all'istante a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di spese di procedura, la somma di € 150,00.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo 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.

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**