

**DELIBERA N° 88/2016**

**APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA  
CONSORZIO XXX E VODAFONE XXX - GU14 N. 34/2015**

Estratto del processo verbale della seduta del 18/07/2016, n.53

L'anno 2016 il giorno 18 del mese di luglio, alle ore 15 e 30 minuti, presso la sede dell'Assemblea legislativa della Marche, in Piazza Cavour 23 ad Ancona, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche, convocato con nota del 14 luglio 2016, agli atti prot. n.4095.

		Presenti
Pietro Colonnella	Presidente	X
Francesco Capozza	Vice Presidente	X
Domenico Campogiani	Componente	X
Vittorio Vecchini	Componente	X
Dante Merlonghi	Componente	X
Laura Tosti Guerra	Componente	X

Presiede il Presidente Pietro Colonnella.

Assiste il dirigente della PF Segreteria dell'Assemblea e Corecom Maria Rosa Zampa ed il segretario del Corecon Marche Angela Ruocco.

Il Presidente, constatato che a norma dell'art. 6, comma 3, del Regolamento interno il Comitato è stato regolarmente convocato, che ai sensi dell'art. 6, comma 6, del medesimo Regolamento è in numero legale e la seduta è quindi valida, apre i lavori.

OMISSIS

Il Presidente passa alla trattazione del punto 3) iscritto all'ordine del giorno che reca "Approvazione della proposta di definizione della controversia tra Consorzio di Bonifica delle Marche e Vodafone Italia Spa GU14 n. 34/2015".

OMISSIS

Conclusa la discussione, il Presidente pone in votazione la seguente proposta di deliberazione:

## IL CORECOM DELLA REGIONE MARCHE

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’ “*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 delle Marche e il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche in data 19/06/2013 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “*Regolamento*”;

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 “*Regolamento indennizzi*”;

VISTA la delibera n. 274/07/CONS, recante “*Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM)*”;

VISTA l’istanza prot. n. 2361 del 3 giugno 2015 con cui il Consorzio istante chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la Vodafone XXX (di seguito, per brevità, Vodafone) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

VISTO la nota prot. n. 3950 del 6 ottobre 2015 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del su menzionato Regolamento, l’avvio del procedimento e la convocazione per l’udienza di discussione del 17 dicembre 2015, rinviata d’ufficio al 14 gennaio 2016;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

ESAMINATO il relativo verbale di udienza del 5 febbraio 2016 chiuso senza l'accordo delle parti (art. 16, commi 5 e 6, dell'All. A alla delibera n. 173/07/CONS);

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

Il Consorzio XXX ha lamentato l' illegittima disattivazione di numero 22 utenze mobili da parte dell'operatore Vodafone avvenuta in data 10 dicembre 2014. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella memoria integrativa e nel corso dell'audizione, il Consorzio istante ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 27 marzo 2014 veniva effettuata una ricarica di euro 1.220,00 (*milleduecentoventi/00 centesimi*) di due borsellini intestati al Consorzio di Bonifica Aso Tenna Tronto, di cui euro 1.020,00 (*milleventi/00*) sul borsellino numero "176001", ed euro 200,00 (*duecento/00*) sul borsellino numero "284687", chiedendo lo sblocco delle SIM ricaricabili di cui al borsellino n. 176001;
- b. successivamente, in data 14.10.2014, a seguito della fusione per incorporazione del Consorzio XXX nel Consorzio XXX, è stata sottoscritta proposta di cessione del contratto di abbonamento con Vodafone, tra l'azienda cedente (Consorzio XXX) e l'azienda cessionaria (Consorzio XXX) relativo alle utenze mobili ricomprese nei due borsellini, con il pagamento già in uso e in relazione al contratto di abbonamento in essere;
- c. a seguito della suddetta cessione, in data 10.11.2014, il Consorzio istante chiedeva alla Vodafone il subentro parziale di alcune SIM ed, in particolare, il subentro delle utenze collegate al borsellino "176001" verso il borsellino "284687";
- d. in data 2.12.2014, la Vodafone comunica all'utente di aver effettuato il richiesto subentro in un unico borsellino a favore del Consorzio XXX;
- e. in data 10.12.2014, la Vodafone cessava tutto il borsellino "284687" senza nessuna spiegazione, senza alcun preavviso e senza alcuna possibilità di recupero dei 22 numeri mobili cioè con la perdita di tutte le numerazioni ad esso collegate;

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto, salvo il risarcimento danni patito da richiedersi nelle opportune sedi, quanto segue:

- i. un indennizzo di euro 18.000,00 (*diciottomila/00*) per la perdita di tutte le n. 22 numerazioni mobili ai sensi dell'allegato A delibera n. 73/11/CONS;
- ii. un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iii. la restituzione delle somme ricaricate e non consumate.

## 2. La posizione dell'operatore

Vodafone con memoria, depositata nei termini previsti nell'avvio della procedura, ha chiesto il rigetto dell'istanza di definizione per carenza di prove a sostegno dell'effettiva responsabilità di Vodafone in relazione all'asserita disattivazione delle n. 22 utenze mobili.

In particolare, rappresentava, a difesa del suo operato, quanto segue:

- a. Vodafone, come confermato dalla parte istante, provvedeva ad effettuare il subentro delle utenze collegate al borsellino "176001" verso il borsellino n. "284687";
- b. in relazione alla ricarica effettuata in data 27.03.2014, evidenziava che la ricarica era stata effettuata senza alcun riferimento all'identificativo del borsellino da ricaricare (v. bonifico effettuato dall'utente), ma che ad ogni buon conto Vodafone provvedeva ad effettuare una ricarica di euro 1.020,00 (*milleventi/00*) sul borsellino n. "176001", in quanto tale importo era corrispondente al numero di SIM oggetto del citato borsellino (34 SIM per euro 30,00 cadauna); l'importo residuo di euro 200,00 (*duecento/00*), tuttavia, era insufficiente per effettuare la ricarica del borsellino n. "284687", oggetto del presente procedimento, il quale conteneva ben 17 SIM e non 8 SIM, come erroneamente indicato nella causale del bonifico e nella email esplicativa inviata dall'utente l'1.04.2014;
- c. Vodafone, pertanto, provvedeva a restituire la somma di euro 200,00 (*duecento/00*) sulla fattura n. AE0874XXX;
- d. Vodafone legittimamente provvedeva ad eseguire la disattivazione delle 17 SIM poiché il Consorzio non ricaricava il borsellino della divisione 12 nel quale ha fatto confluire le utenze *de quibus*;
- e. tale disattivazione, pertanto, avveniva nel rispetto delle condizioni generali di contratto, poiché il Consorzio istante lasciava decorrere oltre un anno dall'ultima ricarica, effettuata in data 6.11.2013, senza eseguirne un'altra;
- f. infine, la invocata ricarica effettuata il 27.03.2014 per il borsellino n. "176001", corrispondente al sottolivello 10, non poteva essere considerata utile poiché tutte le utenze ad esso collegate venivano esportate in data 2.07.2014, con conseguente disattivazione avvenuta il 30.11.2014;
- g. in merito al credito residuo la Vodafone produceva schermata dalla quale risultava un residuo di euro 170,90 (*centosettanta/90*) per il borsellino n. "176001" e di euro 1.283,65 (*milleduecentottantatre/65*) per il borsellino n. "284687".

## 3 Motivazione della decisione

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

Da un'attenta disamina della documentazione prodotta dalle parti ed acquisita agli atti, è pacifica l'esistenza del contratto di utenze telefoniche prepagate tra il Consorzio istante e la Vodafone, ed è, altresì, pacifica la disattivazione delle utenze confluite in un unico "borsellino" (c.d. Sottolivello 12) effettuata dall'operatore in data 6.12.2014, cioè successivamente alla data in cui il Consorzio istante chiedeva alla Vodafone il subentro parziale di alcune SIM ed, in particolare, il subentro delle utenze collegate al borsellino "176001" verso il borsellino "284687".

Oggetto della controversia è la legittimità, o meno, della avvenuta disattivazione, operata dalla Vodafone, secondo quanto dalla stessa asserito, per assenza di ricarica nell'arco temporale di 12 mesi, dalla data dell'ultima ricarica effettuata il 6.11.2013.

Il Consorzio ha contestato l'illegittimità della disattivazione delle numero 22 SIM confluite nel borsellino "284687", in quanto avvenuta senza preavviso, senza nessuna possibilità di recuperare i 22 numeri di cellulari, senza considerare la ricarica effettuata il 27.03.2014, e causando un notevole danno al Consorzio per la particolare attività svolta dallo stesso.

Ciò premesso, è bene evidenziare, che per i servizi di comunicazione mobili e personali di tipo pre-pagato, l'obbligo di preavviso della cessazione del numero in mancanza di rapporti commerciali per un periodo di almeno 12 mesi è stato introdotto dalla Delibera 26/08/CIR, successivamente modificata dalla Delibera 74/10/CIR e confermato dalla Delibera 52/12/CIR, applicabile alla fattispecie in esame, che all'art. 8.9 ha stabilito: “ *Gli operatori possono disporre, per i servizi di comunicazione mobili e personali di tipo pre-pagato, la cessazione della relativa numerazione del cliente qualora non vengano intrattenuti rapporti commerciali per un periodo continuativo di almeno ventiquattro mesi. Gli operatori che prevedono la sospensione del servizio entro tale periodo, comunque non prima dello scadere del dodicesimo mese dall'ultimo rapporto commerciale, informano il cliente della clausola in questione e consentono la riattivazione del servizio sulla medesima numerazione, mediante procedure semplici e senza alcun onere aggiuntivo per il cliente, entro quarantotto ore dalla richiesta salvo casi eccezionali, ferme restando, in ogni caso, le pertinenti disposizioni riguardanti il credito residuo. Gli operatori informano il cliente, con almeno trenta giorni in anticipo, sia della eventuale sospensione del servizio che della cessazione del numero. Tali numerazioni possono essere utilizzate per altri clienti dopo il prescritto periodo di latenza*”.

Nel caso in esame, alla data in cui l'utente ha lamentato la disattivazione delle numero 22 SIM, dunque, era prevista dalle norme in uso la disattivazione delle SIM per assenza di rapporti commerciali per almeno tredici mesi, ma vigeva a carico dell'operatore l'obbligo del preavviso sia della sospensione del servizio, sia della cessazione dei numeri, ad essa conseguenti.

Sul punto nulla è stato dedotto dall'operatore, la cui difesa si è incentrata sulla questione, secondaria, della mancanza di ricariche. Circostanza quest'ultima, contestata dal Consorzio istante.

L'inadempimento dell'operatore all'obbligo di preavviso previsto dalla Delibera 52/12/CIR è motivo principale, ed assorbente di ogni altro, dell'illegittimità della condotta di Vodafone e comporta l'obbligo a carico dell'operatore di indennizzare il Consorzio istante limitatamente al periodo tra la data di sospensione (6.12.2014) e il momento in cui l'utente avrebbe potuto ottenere la riattivazione di tutte le utenze se ne avesse fatto richiesta (successive 48 ore) (Cfr. Corecom Lazio, Delibera DL/064/14/CRL/UD del 29.07.2014).

Tale principio è stato recentemente introdotto da Agcom con la Determina 2013/DIT – GUIDO CICALA /VODAFONE (GU14 219/13), nella quale espressamente si afferma che, qualora venisse considerato quale *dias ad quem* quello della effettiva richiesta da parte dell'utente, l'operatore sarebbe costretto a corrispondere indennizzi maggiori a causa dell'inerzia dello stesso utente.

In effetti, la funzione degli indennizzi è quella di ristorare gli utenti, sebbene in misura preordinata, rispetto al patimento di un disservizio; nel caso il disservizio si sia prolungato a causa del comportamento dell'utente, un eventuale addebito a carico della controparte contrattuale sarebbe contrario al principio di equità che, invece, governa le procedure di definizione delle controversie da parte di questa Autorità.

Pertanto, aderendo a tale impostazione, dalla responsabilità di Vodafone per la sospensione del servizio in assenza di previa informazione, discende nella fattispecie il diritto ad un indennizzo,

ai sensi del combinato disposto dell'art. 4.1 e dell'art. 12.2 del Regolamento indennizzi, di euro 660,00 (*seicentosessanta/00*), per due giorni di sospensione delle numero 22 Sim.

Il Consorzio istante, alla luce dell'illegittimo comportamento tenuto dalla Vodafone, ha chiesto l'indennizzo per la perdita delle numero 22 numerazioni telefoniche mobili, da determinarsi ex art.9 Delibera 73/11/CONS, nella somma di euro 18.000,00 (*diciottomila/00*), non avendo l'operatore manifestato alcuna disponibilità e volontà a restituire le numerazioni collegate alle SIM.

Al riguardo si osserva che non risulta agli atti del presente procedimento alcuna richiesta di riattivazione delle SIM cessate da parte del Consorzio istante, né risulta depositato in sede di conciliazione una istanza GU5 con la richiesta di provvedimenti temporanei per la loro riattivazione.

All'udienza di definizione del 5 febbraio 2016, il consulente del Consorzio istante ha fatto presente che la riattivazione delle SIM era stata richiesta telefonicamente a Vodafone, alcuni giorni successivi alla disattivazione, senza ricevere alcuna risposta o comunicazione in merito. Considerato il tempo trascorso il Consorzio aveva provveduto all'attivazione di nuove SIM con altro operatore telefonico. Sempre alla stessa udienza, Vodafone ha espressamente dichiarato l'impossibilità di ripristinare le numerazioni dato il tempo trascorso dalla data della loro disattivazione, offrendo ad ogni modo, per spirito conciliativo e senza riconoscimento di alcuna responsabilità, un indennizzo euro 4.000,00 (*quattromila/00*) oltre ad un accredito euro 1.000,00 (*mille/00*) su fattura. L'utente non accettava la proposta e l'udienza si chiudeva con un mancato accordo tra le parti.

E', quindi, pacificamente ammessa la definitiva perdita delle numerazioni in capo al Consorzio utente.

A fronte della perdita della numerazione, la Carta dei Servizi Vodafone non prevede alcun tipo di indennizzo, a differenza di quanto previsto dalla Delibera 73/11/CONS, che, intervenuta colmando una lacuna della gran parte delle Carte dei Servizi degli operatori, è tuttavia applicabile solo ai procedimenti di definizione per i quali la relativa istanza sia stata presentata successivamente alla data di entrata in vigore della delibera medesima (15 marzo 2011). Nondimeno si osserva come il provvedimento in questione abbia avuto il merito di riconoscere l'indennizzabilità di tale specifico disagio, conseguente al comportamento inadempiente del gestore e, pertanto, appare equo ed opportuno richiamare i parametri indennizzatori anche nel presente procedimento, sempre in un'ottica di adeguatezza del ristoro accordabile rispetto all'effettivo disagio subito.

Pertanto, in ossequio ai su richiamati principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al pregiudizio subito dal Consorzio istante, come stabilito dalla Delibera 179/03/CPS, ed al principio di equità stabilito nell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, si ritiene di poter riconoscere all'utente, anche nella fattispecie, un indennizzo per la definitiva perdita delle numerazioni.

Considerando che il numero delle SIM confluite nel borsellino "284687", poi cessato, sono 22 come si evince dalle numerazioni indicate nelle schermate prodotte da Vodafone, che tali utenze erano attive dal 2012, che, a seguito della loro cessazione, l'istante non si è prontamente adoperato per ottenere la riattivazione, che però dalle fatture prodotte risulta un traffico particolarmente importante, si ritiene equo e proporzionato liquidare un indennizzo di euro 200,00 (*duecento/00*) per la definitiva perdita di ciascuna numerazione, per una complessiva somma di euro 4.400,00 (*quattromilaquattrocento/00*).

Viene, inoltre, accolta l'istanza di rimborso del credito residuo presente sulle SIM al momento della disattivazione, nella misura indicata da Vodafone nelle note autorizzate per l'udienza del 5 febbraio 2016, ammontante ad euro 170,90 per il borsellino n. "176001" ed euro 1.283,65 per il borsellino n. "284687".

Viene, invece, rigettata la domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami poiché non è stata prodotta agli atti alcuna espressa contestazione scritta da parte dell'utente circa il disservizio subito, ma solo alcune email riguardanti la ricarica dei due borsellini e lo sblocco delle SIM ricaricabili.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto “*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*”.

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, la partecipazione a due udienze di definizione, si ritiene congruo liquidare euro 150,00 (*centocinquanta/00*) a titolo di rimborso spese di entrambe le procedure incardinate davanti a questo Coreocom.

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda del Consorzio XXX sia da accogliere parzialmente per le ragioni di cui in motivazione;

UDITA la relazione del Consigliere Domenico Campogiani;

### **DELIBERA**

1) In parziale accoglimento dell'istanza del CONSORZIO XXX, la società VODAFONE XXX è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante:

a. la somma di euro 660,00 (*seicentosessanta/00*), a titolo di indennizzo per la sospensione non preavvisata delle SIM, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

b. la somma di euro 4.400,00 (*quattromilaquattrocento/00*), a titolo di indennizzo per la perdita delle numerazioni mobili, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

c. la somma di euro 150,00 (*centocinquanta/00*), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

2) La VODAFONE XXX è tenuta, altresì, a rimborsare il credito residuo presente sulle SIM al momento della disattivazione, nella misura di euro 170,90 (*centosettanta/90*) per il borsellino n. “176001” ed euro 1.283,65 (*milleduecentottantatre/65*) per il borsellino n. “284687”.

3) La società VODAFONE XXX è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4) Il presente provvedimento costituisce un'ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità.

Ancona, 18 luglio 2016

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

---

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente  
Maria Rosa Zampa

La presente deliberazione si compone di n. 8 pagine

Il segretario  
Angela Ruocco