

ATTI 1.21.1. – 2015/1770/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 30 del 26 maggio 2017

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
ROLANDO	Stefano	<i>Assente giustificato</i>

Oggetto: Definizione della controversia XXX/ Vodafone Italia S.p.A. (già Vodafone Omnitel B.V.)

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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 L. 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 D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l’art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l’art. 10;

VISTA la deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTO il Regolamento interno del Co.Re.Com., approvato con propria deliberazione 7 novembre 2013, n. 63;

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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera A.G.Com. n. 179/03/CSP, recante *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la delibera A.G.Com. 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”*) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera A.G.Com. n. 73/11/CONS, recante *“Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481”*, ed in particolare il Regolamento di cui all’allegato A (di seguito *“Regolamento indennizzi”*);

VISTA l’istanza presentata in data 25 marzo 2015 con cui il sig. XXX, ha chiesto l’intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l’operatore Vodafone Italia S.p.A. (già Vodafone Omnitel B.V.), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

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

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 25 marzo 2015 ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, di cui alla Delibera n.173/07/Cons emanata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (d'ora in avanti A.G.Com.), il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. al fine di dirimere la controversia con Vodafone Italia S.p.a., già Vodafone Omnitel B.V. al tempo della presentazione dell'istanza (d'ora in avanti Vodafone), avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia mobile.

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXX, nell'istanza di definizione, nelle memorie ritualmente depositate e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- in data 7 aprile 2014 i servizi dati in mobilità sulle utenze XXX, XXX e XXX venivano cessati arbitrariamente dall'operatore.

- le tre utenze citate sono state attivate con tre distinti contratti, in tempi diversi, e precisamente: l'utenza n. XXX con contratto telematico del 11/04/2011; l'utenza n. XXX con contratto telematico del 27/11/2012; l'utenza n. XXX con contratto telematico del 14/01/2014.

- il sig. XXX ha sempre pagato tutti gli importi dovuti per i servizi attivi sulle predette utenze e non ha mai mosso contestazioni o presentato reclami in ordine alla fornitura dei servizi sulle tre utenze o, in generale, in relazione ai predetti contratti; non ha mai chiesto la cessazione di tali contratti né la cessazione delle utenze mobili sopra indicate;

- il sig. XXX non ha mai rivolto all'operatore lamentele rispetto alle condizioni contrattuali né alcun preavviso circa la cessazione dei servizi in mobilità sulle predette utenze.

- l'accordo sottoscritto in data 12/12/2013 innanzi al CO.RE.COM. Lombardia, e in base al quale Vodafone, fra l'altro, si impegnava a cessare in esenzione spese il contratto con codice cliente XXX, è da riferire unicamente al contratto relativo alla numerazione XXX "utenza fonia/adsl funzionale alla portabilità in VODAFONE dell'utenza XXX, come da accordo telefonico del 31/10/2012". Quello e solo quello avrebbe dovuto essere il contratto da rescindere, non avendo la controversia ad oggetto nessun altro contratto precedente od eventualmente successivo alla data del 12/12/2013.

Per tutto quanto sopra esposto il sig. XXX chiede:

- i. la riattivazione (anche su utenze mobili aventi diversa numerazione rispetto a quelle sopra indicate) dei servizi di navigazione dati in mobilità secondo le condizioni stabilite da ciascuno dei tre contratti con cui furono attivate le predette utenze;
- ii. la corresponsione di un indennizzo previsto per la sospensione /interruzione di ciascun servizio, per il numero di giorni a far data dal 7 aprile 2014 a quella di riattivazione;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo previsto per la perdita di ciascuna numerazione;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

Nella memoria di replica il sig. XXX eccepisce l'irricevibilità della memoria dell'operatore del 4 maggio 2015, in quanto depositata oltre il termine di 30 giorni dalla data della comunicazione di avvio del procedimento, notificata alle parti il 2 aprile 2015.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, nella memoria depositata in data 4 maggio 2015 e nel corso dell'udienza di discussione, ha dichiarato quanto segue:

"Vodafone Omnitel B.V ha dato corso al verbale sottoscritto avanti al Corecom Lombardia in data 12.12.2013 procedendo alla cessazione in esenzione spese del contratto con codice cliente XXX relativo alle numerazione associate (2 sim per servizio dati -XXX-XXX- e una sim -XXX- associata alla numerazione fissa XXX)".

Alla luce di quanto sopra, Vodafone chiede il rigetto delle domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Si rileva inoltre che la richiesta di "riattivazione (anche su utenze mobili aventi diversa numerazione rispetto a quelle sopra indicate) dei servizi di navigazione dati in mobilità, secondo le condizioni stabilite da ciascuno dei tre contratti con cui furono attivate le utenze" mobili oggetto della controversia, non può trovare accoglimento poiché la stessa esula dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione. Al riguardo occorre richiamare quanto previsto dall'articolo 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS ai sensi del quale "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. 529/09/CONS, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato all'esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l'operatore al rimborso (o allo storno) di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi.

Sempre preliminarmente va rigettata l'eccezione formulata dalla parte istante in merito alla irricevibilità della memoria di Vodafone. Invero, considerato che la scadenza del termine di 30 giorni per il deposito delle memorie (decorrente dalla data della notifica alle parti della comunicazione di avvio del procedimento, avvenuta il 2 aprile 2015) è coincisa con il giorno 2 maggio 2015, considerato che trattavasi di sabato, in applicazione di quanto previsto dall'art. 155, commi IV e V, c.p.c. (dove si legge: "*Se il giorno di scadenza è festivo la scadenza è prorogata di diritto al primo giorno seguente non festivo. La proroga prevista dal quarto comma si applica altresì ai termini per il compimento degli atti processuali svolti fuori dell'udienza che scadono nella giornata del sabato*") la scadenza è stata prorogata al 4 maggio 2015, data del deposito della memoria di Vodafone che risulta pertanto ritualmente depositata, ricevibile e utilizzabile nella presente procedura.

Entrando ora nel merito della questione oggetto del presente procedimento, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante non possano essere accolte.

Innanzitutto, acclarato che la sospensione dei servizi sulle utenze mobili XXX, XXX e XXX e la successiva perdita delle stesse numerazioni è stata diretta conseguenza della attività di cessazione del contratto individuato dal codice cliente assegnato al sig. XXX, la definizione della presente controversia si incentra sul significato da attribuire a tale attività.

Invero in data 12 dicembre 2013, il Sig. XXX e la rappresentante di Vodafone, avv. XXXX, a conclusione del procedimento di definizione di una controversia tra loro insorta (proc. N. 4249/2013) e avente ad oggetto disservizi sulla linea fissa intestata all'utente, sottoscrivevano verbale di accordo (verbale n. 2013/260) con la contestuale archiviazione del procedimento, nel quale si prevedeva, fra l'altro, a carico di Vodafone, l'onere di "*cessare il contratto con codice cliente n. XXX in esenzione spese*".

Ora, va sottolineato che al suddetto codice cliente, come confermato dall'utente nella nota di replica del 5 maggio 2015 (prot. 10954/2015), risultavano abbinare anche le utenze mobili n. XXX (sim per servizio dati in mobilità), n. XXX (sim per servizio dati in mobilità) e n. XXX (sim voce e dati) rispettivamente attivate, come precisato dal sig. XXX, l'11 aprile 2011, il 27 novembre 2012 e il 14 gennaio 2014.

L'assegnazione di un unico codice cliente ad ogni singolo utente, cui "abbinare" tutte le eventuali utenze (con relativi contratti/abbonamenti) attivate dallo stesso soggetto, anche in tempi diversi, è prassi consolidata, adottata da tutti gli operatori di telefonia. Le fatture Vodafone, peraltro, indicano generalmente in maniera anche visivamente efficace, e riportandole sullo stesso documento contabile, tutte le utenze associate allo stesso codice cliente e dunque allo stesso utente.

Ciò premesso, nel caso di specie, se ben può supporre (sulla base da quanto emerso dall'istruttoria) che il sig. XXX, al momento della sottoscrizione del verbale di accordo, avesse

desiderato in realtà richiedere la disattivazione della sola utenza fissa, è però vero che, in assenza di una sua precisa indicazione circa le/la utenze/a da disattivare tra tutte quelle associate al proprio codice cliente, e in presenza, al contrario, di un più generico impegno “*a cessare il contratto con codice cliente XXX in esenzione spese*”, Vodafone non ha fatto altro che dare seguito a tale impegno, disattivando, conformemente a quanto espresso nel verbale, tutte le numerazioni associate allo stesso codice.

La condotta di Vodafone è da ritenersi dunque legittima, in quanto posta in essere *in ottemperanza* al verbale n. 2013/260 del 12.12.2013, che peraltro, in base a quanto previsto dagli artt. 12, comma 2 e 16, comma 6 del *Regolamento*, costituisce titolo esecutivo. Una disattivazione solo parziale non sarebbe stata conforme all'accordo sottoscritto dalle parti, e, soprattutto, avrebbe ben potuto fondare un'azione esecutiva volta a garantire il preciso adempimento del verbale.

Se dunque la condotta di Vodafone, consistita nel disattivare le numerazioni associate al codice cliente n. XXX, non risulta censurabile, in quanto non solo *legittima* ma altresì *dovuta* in ottemperanza all'impegno assunto il 12.12.2013, nessun indennizzo può essere riconosciuto al sig. XXX per la sospensione/interruzione dei servizi e la successiva perdita delle numerazioni lamentate nell'istanza, in quanto trattasi di effetti (ancorché pregiudizievoli per il sig. XXX, secondo la sua ricostruzione dei fatti) conseguenti alla manifestazione di una comune volontà, formalizzata nel verbale di accordo, di non proseguire il rapporto contrattuale già in essere tra l'utente e Vodafone

In merito agli eventi pregiudizievoli conseguenti a una attività lecita - in questo caso peraltro *dovuta* - giova rilevare che mentre l'obbligo di risarcimento dei danni cagionati da atto illecito è previsto dalla norma generale (l'articolo 1218 del codice civile per la responsabilità contrattuale e l'articolo 2043 per quella extracontrattuale), non esiste una norma generale che preveda l'obbligo di indennizzo per pregiudizi da atto lecito, le cui ipotesi sono dunque tipizzate dall'ordinamento, giacché gli atti leciti sono, per definizione, consentiti e, come tali, non possono dare luogo a sanzione a carico di chi li compie.

Infine, a nulla rileva il fatto che l'utenza n. XXX fosse stata attivata dal sig. XXX successivamente alla data del verbale: infatti, nel momento in cui il sig. XXX - come dallo stesso dichiarato - avviava la procedura *on line* (14.1.2014) per l'attivazione dell'utenza predetta, il verbale di accordo del 12.12.2013 non era ancora stato eseguito, essendo dallo stesso previsto il termine di 120 giorni per l'adempimento dell'onere assunto dal gestore.

Alla luce di tutto quanto sopra esposto si ritiene che le domande di indennizzo formulate dall'istante non possano essere accolte.

4. Spese di procedura

Sulla base dell'istruttoria condotta, considerato il rigetto delle richieste dell'istante nonché la condotta tenuta dalle parti durante la presente procedura e quella conciliativa, si ritiene equo compensare tra le parti le spese di procedura.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

1. Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. XXX nei confronti della società Vodafone Italia s.p.a. (già Vodafone Omnitel B.V.) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La compensazione tra le parti delle spese di procedura.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.
dott.ssa Federica Zanella

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

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 provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre