

Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 43 del 2 agosto 2018

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXX contro Vodafone Italia XXX
---------------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli

Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

Definizione della controversia XXX contro Vodafone Italia XXX

(GU14 N. XXX/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 2 agosto 2018,

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”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249*”;

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

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del XXX, (prot n. XXX/2018) con la quale XXX, via XXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia XXX;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto di tipo “affari” codice cliente numero XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) nel gennaio 2017 chiedeva la migrazione da Vodafone a Telecom per la numerazione XXX, mentre decideva di rimanere in Vodafone con l'altra numerazione XXX;
- b) nonostante l'avvenuta migrazione, veniva fatturato il numero abbinato all'utenza migrata, lo XXX; inviava pertanto richiesta di disdetta, ricevuta dall'operatore in data XXX;
- c) nel mese di luglio 2017 veniva disattivata anche l'utenza XXX, senza che vi fosse stata alcuna richiesta in tal senso.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- I) indennizzo per perdita della numerazione XXX, quantificato in euro 4000;
- II) storno della fatturazione successiva alla cessazione della fornitura;
- III) rimborso dei costi relativi all'utenza XXX e numero abbinato XXX, con riferimento al periodo successivo al rientro in Telecom.

Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, che il numero XXX è passato ad altro operatore in data XXX e che il XXX è stato disattivato il numero XXX. In base a tali premesse, Vodafone chiede il rigetto dell'istanza.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare rilevata la irrivalenza, e la conseguente inutilizzabilità, ai fini della decisione, della memoria di replica trasmessa da Vodafone. Con tale memoria, infatti, l'operatore si è avvalso del secondo termine concesso con la comunicazione di avvio del procedimento - limitato, come noto, alla sola presentazione di eventuali integrazioni e repliche - per svolgere le difese di merito che avrebbe dovuto articolare nel primo termine concesso dall'Ufficio, dedicato appunto alla presentazione di memorie e documenti. La *ratio* del doppio termine previsto dall'art. 16, comma 2, del Regolamento è, infatti, quella di consentire alla controparte di replicare esclusivamente in merito alle deduzioni e produzioni avversarie, senza possibilità di svolgere - nell'ambito del secondo termine - difese in merito alle questioni dedotte dall'istante per le quali è previsto, appunto, il primo termine procedimentale. Così facendo, invece, l'operatore Vodafone ha impedito alla parte istante di poter replicare alle sue difese di merito, determinando un'evidente violazione del contraddittorio (Corecom Toscana, del. n. 179/2015, Agcom, determinazione n. 1/2013). Si precisa comunque che, anche qualora tale documento fosse stato preso in considerazione ai fini della delibera, lo stesso non avrebbe comportato l'assunzione di considerazioni diverse da quelle di seguito riportate.

In ogni caso, infatti, passando al merito, le richieste dell'istante vanno accolte, nei limiti e nei termini di seguito specificati.

L'istante chiede l'indennizzo per la perdita del numero XXX, conseguente all'illegittimo distacco della linea nel luglio 2017.

La richiesta è fondata.

In via generale, infatti, le Sezioni Unite della Corte di Cassazione, con la sentenza 30 ottobre 2001 n. 13533 (cui si è conformata tutta la giurisprudenza di legittimità successiva: cfr. sentt. nn. 2387/2004, 1743/2007, 9351/2007, 26953/2008, 15677/2009 e 936/2010, nonché Cass., 20 gennaio 2015, n. 826), hanno stabilito che il creditore che agisca per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, o anche per l'inesatto adempimento, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare il mero inadempimento della controparte, gravando poi sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento.

Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

Ciò premesso, si evidenzia che l'operatore non ha dimostrato la legittimità della cessazione della linea in questione.

In atti non è infatti provato che l'istante abbia chiesto o prestato il proprio consenso alla cessazione della numerazione dedotta in controversia, di cui era titolare dall'anno XXX,, come documentato dalla fattura n. XXX del XXX, versata agli atti del presente procedimento; neppure, poi, è stata fornita la prova di una qualunque altra causa, non dipendente dalla volontà dell'istante, che possa aver legittimato la cessazione della numerazione XXX.

In relazione a tanto, va quindi riconosciuto alla Sig.ra XXX un indennizzo calcolato secondo il combinato disposto degli artt. 9 e 12 comma 2 del Regolamento Indennizzi, in base ai quali è prevista la somma di euro 400,00 per ogni anno di precedente utilizzo del numero, fino ad un massimo di euro 4000,00. Fatti i conti, spetta quindi all'istante la somma di euro 4000, come pure va riconosciuto, conseguentemente, il diritto dell'istante allo storno/rimborso degli importi fatturati successivamente alla cessazione della numerazione XXX, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile-amministrativa dell'utente.

La domanda di cui al punto III) va accolta nei limiti e nei termini di seguito esplicitati.

E' incontestato tra le parti che sia la numerazione XXX, sia la linea XXX non sono più state in titolarità dell'istante, l'una per passaggio ad altro operatore, l'altra per disdetta, effettuata con raccomandata ricevuta dall'operatore in data XXX. Da quanto precede, consegue il diritto dell'istante allo storno/rimborso delle somme addebitate con riguardo a queste ultime numerazioni e riferite a periodi successivi alla chiusura del relativo contratto, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente.

Poiché le somme riconosciute 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, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto del fatto che l'istante ha partecipato alla presente procedura con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 150,00 a titolo di spese di procedura.

Udita la relazione

DELIBERA

Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

in accoglimento dell'istanza presentata da XXX, via XXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Vodafone Italia XXX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **versare** all'istante la somma di euro 4000,00 (quattromila) a titolo di indennizzo, ai sensi degli articoli 9 e 12, comma 2 del Regolamento indennizzi.

La somma di cui al punto precedente dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **effettuare gli storni/rimborsi** nei termini di cui in motivazione;

- **versare** all'istante la somma di euro 150,00 (centocinquanta) a titolo di spese di procedura.

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.

L'operatore sopraindicato tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente