

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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

DELIBERAZIONE N. 34 del 5 settembre 2016

OGGETTO n. 3	Definizione della controversia XXXX contro Vodafone Omnitel XX (ora Vodafone Italia XX)
---------------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Prof. Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

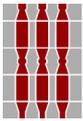
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante:



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXXXX contro Vodafone Omnitel XX (ora Vodafone Italia XX)

(GU14 N. XX/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 5 settembre 2016,

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*”;

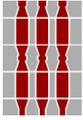
VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del “*Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

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, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

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 e assistenza al Co.Re.Com.

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 27 gennaio 2015 (prot. n. XXX/15), con la quale la società XXXXXX, corrente in XXXXX, 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 Omnitel XX (ora Vodafone Italia XX);

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;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo “affari” XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) il 30 aprile 2014 chiedeva la migrazione da Telecom a Vodafone, sottoscrivendo il relativo contratto;

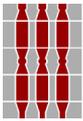
b) Vodafone non provvedeva nei tempi previsti dalla legge ed il passaggio, richiesto ad aprile 2014, avveniva solamente nel novembre 2014;

c) il servizio veniva interrotto il 1 giugno 2014 e l'istante si trovava nell'impossibilità di inviare e ricevere chiamate e fax; nonostante i reclami inoltrati tramite call center, lo stesso riprendeva solamente il 27 novembre 2014, successivamente all'emanazione di provvedimento temporaneo da parte del Corecom;

d) nel periodo di sospensione la società non era raggiungibile da alcuno, con ripercussioni e danni sul lavoro, tenuto conto anche del fatto che la numerazione, di cui la società era titolare dal 1999, era l'esclusivo canale di contatto con clienti, fornitori e consulenti;

e) Vodafone emetteva, il 15 ottobre 2014, la fattura n. XXXXX di 152,13 euro per un servizio mai reso, fattura che la società ha saldato in quanto addebitata sul proprio conto corrente.

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



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

I) indennizzo per ritardata/omessa portabilità, per un periodo di 211 giorni (dal 1 maggio 2014 al 27 novembre 2014), per un importo di 2.110 euro;

II) indennizzo per sospensione del servizio, per un periodo di 180 giorni (dal 1 giugno 2014 al 27 novembre 2014), per un importo di 3.600 euro;

III) rimborso della fattura n. XXXXX di 152,13 euro, oltre ad interessi.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

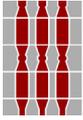
Le richieste avanzate dall'istante meritano parziale accoglimento, nei limiti e nei termini di seguito specificati.

La richiesta di indennizzo per ritardata/omessa portabilità non può essere accolta. L'istante, infatti, ha depositato in atti una proposta di abbonamento "Offerta Vodafone Partita IVA", ma non ha depositato alcun documento riferito alla richiesta di portabilità. La stessa proposta di abbonamento, poi, non reca alcuna data, e neppure sono stati versati in atti il piano tariffario e le condizioni generali ivi richiamati. L'istante poi, oltre a non fornire alcun riscontro documentale comprovante l'avvenuta richiesta di migrazione dell'utenza in questione, né la data dell'asserita richiesta, non fornisce neanche indicazioni certe in ordine alla data in cui effettivamente la migrazione si sarebbe perfezionata, affermando genericamente che il ritardo nella migrazione si è protratto per "per ben 7 mesi, ovvero da aprile a novembre 2014" (pag. 1 della memoria difensiva, prot. n. XXX/15).

Da quanto precede, quindi, deriva che l'istante, con riguardo alla richiesta di indennizzo per ritardata/omessa portabilità, ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati ed ha prodotto in copia agli atti una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze genericamente asserite ma non adeguatamente esplicate, con la conseguenza che, non essendo possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa, la richiesta di indennizzo non può essere accolta (conf., *ex multis*, Agcom, del. n. 161/16/CIR).

Meritano invece accoglimento le richieste di indennizzo per la sospensione del servizio voce e fax e di rimborso della fattura n. XXXX del 13 agosto 2014, con riferimento al periodo in cui l'istante è rimasto disservito, nei termini e nei limiti di seguito riportati.

La società XXXXX, a questo proposito, dichiara esattamente il periodo di interruzione del servizio (1 giugno 2014 – 27 novembre 2014) e rappresenta di aver inoltrato numerosi reclami all'operatore tramite call center; al contrario l'operatore non contesta in alcun modo quanto *ex adverso* affermato. A questo proposito va evidenziato che, in relazione all'efficacia probatoria delle affermazioni dell'istante, assume rilievo il principio secondo cui, in assenza di



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

contestazioni da parte dell'operatore, quanto dichiarato dall'utente deve ritenersi integralmente provato. In tal senso dispone l'articolo 115, comma 1 c.p.c., da considerarsi come espressivo di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui fatti "non specificamente contestati" (tra gli altri, Corecom E. Romagna, del. 15/10; Corecom Lazio, del. 43/12; Corecom Lombardia, del. 17/12). La stessa Corte di Cassazione, peraltro, ha statuito che i fatti non specificamente contestati esonerano la controparte dall'onere di fornire la relativa prova (*ex plurimis*, Corte di Cassazione, sez. III, n. 22837 del 10.11.2010).

Ai fini del calcolo del periodo indennizzabile, va tuttavia precisato che, non essendo chiaro il giorno in cui la linea è entrata in Vodafone, va preso come riferimento iniziale la data del 10 giugno 2014 quale prima evidenza probatoria della sussistenza della linea in capo a detto gestore (argomentato dalla fattura n. XXXX del 13 agosto 2014, riferita al periodo 10 giugno 2014 – 9 agosto 2014).

In conseguenza di ciò, l'istante ha diritto: 1) al rimborso/storno della fattura n. XXXXX del 13 agosto 2014 con riguardo alle somme addebitate per la linea fissa, servizi voce e fax, con obbligo, in capo all'operatore, di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante; 2) all'indennizzo previsto dall'articolo 5, comma 1 del Regolamento indennizzi, quantificato in 3400 euro (5 euro/die X 170 giorni = 850, raddoppiati in quanto utenza business (1700 euro) ed ulteriormente raddoppiati in quanto la sospensione ha riguardato due servizi, voce e fax).

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.

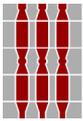
Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato al procedimento con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 150,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXXXX, corrente in XXXXXX, per i motivi sopra indicati,

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



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

- effettuare, in favore della società XXXXX il **rimborso/storno** della fattura n. XXXX del 13 agosto 2014 con riguardo alle somme addebitate per la linea fissa, servizi voce e fax, con obbligo, in capo all'operatore, di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante;

- **versare** alla società XXXXX l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1 del regolamento indennizzi, pari a 3400 (tremilaquattrocento) euro.

Le somme di cui ai punti precedenti dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo;

- **versare** alla società XXXXX la somma di 150 (centocinquanta) euro a titolo di spese di procedura.

B) il rigetto delle altre domande.

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 è 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

(Avv. Rosalba Iannucci)