

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

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

DELIBERAZIONE N. 70 del 5 novembre 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 5 novembre 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”*;

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”*;

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

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 delXXX, (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 alla numerazione di tipo “affari” XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) dal 30/12/2017 subiva un'interruzione dell'utenza;
- b) il precedente operatore dichiarava che il numero era migrato verso Vodafone senza richiesta alcuna.

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

- I) indennizzo per i disagi subiti;
- II) rimborso delle fatture emesse da Vodafone per la sede di via XXX.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta in sintesi quanto segue:

- a) i link attivati all'indirizzo di via XXX e i numeri collegati sono stati disattivati come da indicazione del cliente;
- b) successivamente sono stati riattivati a seguito del procedimento GU5 n. 48/18.

Sulla base di detta rappresentazione, chiede il rigetto dell'istanza.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Le richieste di parte istante possono essere accolte nei limiti e nei termini di seguito precisati.

L'istante afferma che la numerazione dedotta in controversia è entrata nei sistemi Vodafone, nonostante lo stesso non avesse acconsentito alla migrazione verso OLO. Lo stesso operatore, nei riscontri forniti in occasione delle richieste di provvedimento temporaneo, ha confermato che la numerazione risultava “regolarmente attiva” su rete Vodafone. La società, in particolare, ha processato l'ordinativo di attivazione, acquisendo comunque la risorsa numerica in data 31 dicembre 2017, come risulta dalla documentazione depositata dai gestori nel corso dei procedimenti GU5. In particolare, la schermata prodotta in atti in data 29 gennaio 2018 da Telecom, evidenzia che, a fronte di un ordinativo del 13 luglio 2017, la migrazione

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

verso Vodafone si è perfezionata il 31 dicembre 2017, nonostante la disdetta dell'istante datata 27 luglio 2017, in atti.

Tanto premesso, a fronte della contestazione di illegittima attivazione mossa dall'utente, Vodafone non ha fornito la prova della regolarità del passaggio della numerazione da Telecom ad OLO. In punto, ed in via generale, 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, 9351/207, 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. Non avendo, pertanto, l'operatore fornito la prova della volontaria attivazione del servizio, spetta all'istante l'indennizzo di cui all'articolo 8 comma 1 del Regolamento indennizzi, applicato in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2 del Regolamento medesimo, pari ad euro 1220, considerando 2 servizi per 61 giorni, calcolati dal 31 dicembre 2017 (data dell'attivazione non richiesta) al 2 marzo 2018 (data in cui l'utente è rientrato con il precedente operatore), raddoppiati in quanto utenza business.

Parimenti, accoglibile deve ritenersi fondata la richiesta dell'istante di rimborso/storno di tutti gli importi fatturati in relazione alla numerazione XXX e riferiti al periodo 31 dicembre 2017 – 2 marzo 2018.

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, appare equo liquidare in favore dell'istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 100,00 a carico di Vodafone Italia XXX.

Udita la relazione

DELIBERA

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

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

- **stornare/rimborsare** quanto addebitato per la numerazione XXX, nei termini di cui in motivazione;
- **versare** all'istante la somma di euro 1220,00 (milleduecentoventi) a titolo di indennizzo, ai sensi degli articoli 8, comma 1 e 12 comma 2 del Regolamento indennizzi.

Le somme da corrispondere 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** all'istante la somma di euro 100,00 (cento) 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.

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

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

(Avv. Rosalba Iannucci)