PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE N. 26 del 7 luglio 2016

OGGETTO n. 7	Definizione della controversia XXXX contro Vodafone Omnitel XX (ora Vodafone Italia XX).

	Pres.	**Ass.**
Il Consigliere f.f. di Presidente: Avv. Stefania Severi	X	
Membro: Maria Mazzoli	X	

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli

Definizione della controversia XXXX contro Vodafone Omnitel XX (ora Vodafone Italia XX) (GU14 n. XX/2014)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 7 luglio 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*";

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 3.3.2014 con la quale la Sig.ra XXXX, corrente in XXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione delle controversie 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 privata XXXX (cod. cliente n. XXXX), nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) il 13.6.2013 sottoscriveva un contatto con l'operatore per i servizi voce e adsl;

b) il 18.6.2013 riceveva la Vodafone Station, che non funzionava;

c) seguivano numerosi reclami telefonici ed un intervento tecnico, che acclarava l'impossibilità di installazione/funzionamento della Vodafone Station;

d) nonostante ciò, la Vodafone inviava fatture ed attribuiva ulteriori numerazioni, mai richieste, al fine di risolvere il problema;

e) con raccomandate e fax (3.9.2013 e 4.9.2013) si richiedeva il recesso dal contratto ed il rientro in Telecom;

f) il 21.1.2014 veniva liberata/ripristinata la linea adsl.

In base a tali premesse l'utente ha richiesto:

I) lo storno degli insoluti, con ritiro della pratica recupero crediti a spese dell'operatore;

II) indennizzo per mancata attivazione dei servizi voce e adsl dal 19.6.2013 al 26.9.2013, per un totale di 1485 euro;

III) indennizzo per ritardato rientro in Telecom della linea adsl dal 27.9.2013 al 21.1.2014, per un totale di 585 euro;
IV) indennizzo per mancato riscontro al reclamo, pari ad euro 300;
V) interessi legali e spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore.
L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione.
Le richieste avanzate da parte istante meritano accoglimento, nei limiti e nei termini di seguito precisati.
Dalla documentazione versata in atti dall'istante risulta che la stessa, in data 13.6.2013, ha compilato una proposta di abbonamento avente ad oggetto il servizio "Vodafone ADSL e Telefono Senza Limiti".
La conclusione del contratto risulta pacifica per due ordini di motivi. Da un lato, infatti, dall'esame della fattura n. XXXX del 19.7.2013, risulta che il periodo di fatturazione decorre dal 13.6.2013, data coincidente con quella riportata nella proposta di abbonamento. Dall'altro, poi, l'operatore non ha fornito la prova della mancata conclusione né ha contestato quanto sostenuto dalla parte avversa in punto.
La mancanza di contestazione, da parte dell'operatore, di quanto affermato dall'utente, determina che i fatti dedotti da quest'ultimo devono considerarsi integralmente provati. In tal senso assume rilievo quanto disposto dall'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" (ex multis, 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).
Tanto premesso e venendo al merito, l'istante contesta la mancata attivazione del servizio nei termini pattuiti. A questo proposito, per costante orientamento della giurisprudenza, in tema di prova di inadempimento contrattuale, "il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dell'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'inadempimento (anche per

difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento" (Cass. Civ. n. 2387/2004).

Dalla documentazione in atti non risulta che l'operatore abbia assolto al proprio onere probatorio, pertanto la richiesta di storno/rimborso delle fatture emesse dal gestore e riferite al contratto di cui è questione va accolta, con obbligo in capo all'operatore di ritiro della relativa pratica recupero crediti, a propria cura e spese e di regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile della Sig.ra XXX.

Parimenti va accolta la richiesta di indennizzo per mancata attivazione dei servizi voce e adsl merita accoglimento; in questo senso, oltre alle considerazioni sopra riportate circa il mancato assolvimento dell'onere probatorio da parte del gestore, sta anche il fatto che, dall'esame delle fatture prodotte dall'utente, non risulta che l'utenza in questione abbia mai generato traffico.

In ordine alla determinazione del periodo indennizzabile, in base a quanto dichiarato dall'istante nella propria memoria difensiva (prot. XX/2014), non contestato dall'operatore, il contratto di cui è questione era attivo dal 19.6.2013 (cfr. fattura n. XXXX del 19.7.2013).

Per quanto concerne la determinazione del *dies ad quem*, l'istante, non contestato dall'operatore, nei propri scritti difensivi, indica come termine finale per il calcolo dell'indennizzo la data del 26.9.2013.

Pertanto, ai sensi dell'articolo 3, comma 1 del Regolamento indennizzi, all'istante spetta un indennizzo di euro 1485 (7,50 euro/die x 99 giorni, per i due servizi voce e adsl).

La richiesta di ritardato rientro in Telecom merita parziale accoglimento, per i motivi di seguito riportati.

Dalla documentazione prodotta dall'istante, risulta che detta richiesta è stata effettuata con raccomandata A/R, ricevuta dall'operatore il 13.9.2013. Il c.d. "Decreto Bersani" individua in 30 giorni la tempistica per compiere la procedura di rientro, che sarebbe pertanto dovuta perfezionarsi entro il 13.10.2013. Dalle memorie dell'istante, non contestate dall'operatore, il rientro è avvenuto il 21.1.2014 per il servizio ADSL.

Tanto premesso, in applicazione dell'articolo 6, comma 1 del Regolamento indennizzi, all'istante spetta un indennizzo di euro 500 (5 euro/*die* x 100 giorni), dimezzato in via equitativa, tenuto conto del fatto che non è stato coinvolto nella procedura l'operatore Telecom Italia, potenzialmente corresponsabile del ritardo.

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo merita accoglimento.

La Carta dei servizi vigente alla data di conclusione del contratto, infatti, alla voce "Reclami", riporta che "il Cliente che intende richiedere supporto per la risoluzione di un problema ovvero manifestare insoddisfazione relativamente alla fornitura del servizio, può rivolgersi (…)", e tali sono i contenuti della raccomandata A/R del 4.9.2013, ricevuta dall'operatore il 13.9.2013. In

assenza di contestazioni in punto da parte dell'operatore, ed in assenza di produzione di riscontri a detto reclamo, la doglianza dell'istante merita accoglimento.

Circa la determinazione dell'indennizzo, va considerato che, a mente della menzionata Carta dei servizi, l'operatore, in caso di rigetto, "si impegna a darne comunicazione al Cliente con indicazione delle motivazioni e degli accertamenti compiuti entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo". Tanto premesso, e tenuto conto del fatto che la prima occasione in cui l'istante ha avuto la possibilità di confrontarsi con l'operatore è stata il 25.2.2014, data del tentativo obbligatorio di conciliazione, il medesimo ha diritto ad un indennizzo, ai sensi dell'articolo 11 del Regolamento indennizzi, di euro 120 (calcolati in misura di 1 euro/die per 120 giorni, decorrenti dal 28.10.2013).

Poiché gli indennizzi riconosciuti 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, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato 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 della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00.

Udita la relazione,

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata il 3 marzo 2014 dalla Sig.ra XXXX, corrente in XXXXX, per i motivi sopra indicati;

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

- stornare/rimborsare le fatture emesse riferite al contratto cod. cliente n.XXXX, con obbligo di regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'istante e di ritiro della pratica recupero crediti, a propria cura e spese;
- versare alla Sig.ra XXXX l'indennizzo come determinato ai sensi dell'articolo 3, comma 1 del Regolamento indennizzi, pari ad euro 1485 (millequattrocentottantacinque);
- **versare** alla Sig.ra XXXX l'indennizzo come determinato ai sensi dell'articolo 6, comma 1del Regolamento indennizzi, pari ad euro 250 (duecentocinquanta);

versare alla Sig.ra XXXXX l'indennizzo come determinato ai sensi dell'articolo 11, commi 1 e 2 del Regolamento indennizzi, pari ad euro 120 (centoventi).

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;

- **corrispondere** all'istante la somma di euro 100 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 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 CONSIGLIERE F.F. di PRESIDENTE
e RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente
(Avv. Rosalba Iannucci)