

Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

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

DELIBERAZIONE N. 57 del 09 Novembre 2016

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

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

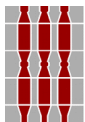
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXXX contro Vodafone Omnitel XX (ora Vodafone Italia XX)
(GU14 N. XX/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 9 novembre 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;

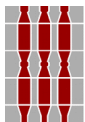
VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

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*



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

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 22 ottobre 2015 (prot. n. XXX/15), con la quale XXXX, 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 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 a una utenza fissa privata, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) nell'autunno 2013 il Sig. XXXXX aderiva ad un contratto con Vodafone con attivazione del servizio prevista per il 15 novembre 2013;
- b) Vodafone non attivava mai la linea e l'istante reclamava più volte telefonicamente;
- c) l'operatore inviava per due volte un tecnico che non risolveva la problematica;
- d) l'istante inviava disdetta ricevuta dall'operatore il 17/02/2014 e l'utenza veniva pertanto cessata in data 23/04/2014;
- e) nonostante la mancata attivazione l'operatore fatturava;
- f) a seguito di reclamo l'operatore stornava la fatturazione.

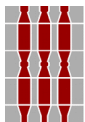
Sulla base di tali premesse, l'istante ha chiesto:

- l) indennizzo o risarcimento del danno.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti difensivi, ha rappresentato quanto segue:

- a) la richiesta di risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa procedura;
- b) Vodafone ha provveduto ad eseguire lo storno totale della fatturazione, agendo nel rispetto



delle disposizioni legislative per cui nessuna richiesta di indennizzo si può ritenere fondata.

Sulla base di questa rappresentazione chiede il rigetto delle richieste di parte istante.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare va evidenziato che è inammissibile la domanda di risarcimento dei danni in quanto, ai sensi dei commi 4 e 5 dell'art.19 del Regolamento, l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

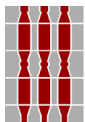
La domanda di risarcimento danni dell'istante, in questa sede, va interpretata come richiesta di indennizzo, in conformità a quanto stabilito nelle Linee Guida (Agcom, del. 276/13/CONS).

Tanto premesso, la richiesta avanzata da parte istante merita accoglimento, nei limiti e nei termini di seguito precisati.

L'istante, non contestato sul punto all'operatore, attesta che il servizio non è mai stato attivato. L'operatore, pur avendo rilevato l'assenza di reclami inoltrati dall'istante, non contesta la dichiarazione di quest'ultimo in base alla quale Vodafone, a seguito di reclami telefonici, ha inviato per due volte tecnici per cercare di risolvere la problematica, riscontrando così i reclami *per facta concludentia*.

Tanto premesso, in relazione all'efficacia probatoria delle affermazioni dell'istante, assume rilievo il principio secondo cui, in assenza di contestazioni da parte dell'operatore, quanto dichiarato dall'istante 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" (*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).

A fronte, pertanto, di quanto affermato dall'istante e dell'assenza di contestazione da parte dell'operatore circa l'intervento tecnico, si ritiene provato che i reclami sono stati effettivamente inoltrati dall'istante e che l'operatore ha riscontrato gli stessi, come detto, *per facta concludentia*. Si ricorda inoltre il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità in tema di onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale "il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il



risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 codice civile, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle Condizioni generali di contratto o dalla Carta dei servizi".

Alla luce delle predette motivazioni, in carenza di prova dell'esatto adempimento da parte dell'operatore, deve ritenersi la responsabilità contrattuale del medesimo ed è quindi senz'altro fondato il riconoscimento di un indennizzo da individuarsi ai sensi dell'art 3 del Regolamento Indennizzi, non essendo stata depositata la Carta servizi richiamata dall'istante, e corrispondente a €7,50 per ogni giorno di ritardo nell'attivazione del servizio. In mancanza di contestazione, il *dies a quo* è il 15/11/2013, data in cui sarebbe dovuta avvenire l'attivazione, e il *dies ad quem* è il 17/02/2014, data in cui l'operatore ha ricevuto la richiesta di cessazione. Fatti i conti, spetta all'istante un indennizzo di €705,00 (94ggX€7,50).

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.

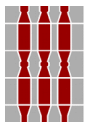
Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto del fatto che l'operatore, in sede di udienza di discussione del 28 aprile 2016, aveva offerto un indennizzo omnia di euro 800 e che, ai sensi delle Linee Guida, "il comportamento tenuto dalle parti può influenzare la liquidazione" di dette spese (par. III.5.4), appare equo liquidare, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza presentata da XXXXX corrente in XXXXX, per i motivi sopra indicati,

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



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

. **versare** all'istante la somma di **€705/00 (settecentocinque)** a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 3 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.

- **versare** all'istante la somma di **€50/00 (cinquanta)** 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 PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)