



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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

DELIBERAZIONE N. 45 del 10 Ottobre 2016

OGGETTO N. 2	Definizione della controversia XXXX contro Vodafone Omnitel XXX (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: Rosalba Iannucci



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 14 ottobre 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 3 marzo 2015 (prot. n. 2076/15), 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 alla numerazione XXXXX nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) in data 23/10/2012, a seguito della stipula di un contratto telefonico, la Sig.ra XXX diventava cliente di Vodafone;
- b) L'istante provvedeva al pagamento di tutte le fatture inviatele dal predetto operatore;
- c) dall'ottobre 2014 il telefono non funzionava più né in entrata né in uscita;
- d) il problema non veniva risolto da Vodafone e in data 5 novembre 2014 l'istante perdeva il numero telefonico posseduto da 40 anni;
- e) a seguito di verifiche emergeva che la migrazione da Wind Infostrada a Vodafone non era mai avvenuta e che il servizio era sempre stato erogato da Infostrada dal 27/07/2010 al 03/10/2014.

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

- I) il rimborso della somma di 734,11 euro;
- II) indennizzo per omessa portabilità;
- III) indennizzo per perdita della numerazione.



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Le richieste avanzata da parte istante meritano accoglimento, nei limiti e nei termini di seguito precisati.

L'istante, non contestato dall'operatore, attesta che la migrazione da Infostrada a Vodafone non è mai avvenuta nonostante Vodafone abbia emesso la prima fattura in data 13/12/2012 (relativa al periodo 23/10/2012 – 09/12/2012), regolarmente pagata dalla Sig.ra XXX, come anche le successive, come risulta dai bollettini depositati unitamente all'istanza di definizione. Afferma poi l'istante nei propri scritti, incontestato dall'operatore, che, per fatto imputabile a quest'ultimo, ha perso la numerazione che aveva in godimento da oltre quaranta anni.

L'operatore non ha contestato quanto asserito dall'istante.

Tanto premesso, e tenuto conto, come detto, dell'assenza di contestazione da parte dell'operatore, 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).

Nel caso che ci occupa risultano inoltre depositati i bollettini con cui risultano pagate le fatture a far data dal conto del 13/12/2012.

A fronte, pertanto, delle contestazioni mosse dall'istante e dalla documentazione dal medesimo allegata, da un lato, e dell'assenza di scritti difensivi da parte del gestore, dall'altro, le doglianze palesate da parte istante devono ritenersi fondate, con la conseguenza che quest'ultimo ha diritto al rimborso di tutte le somme addebitate e indebitamente pagate, come risulta dalla documentazione depositata, per un totale di €734,11, con obbligo in capo al gestore di regolarizzazione della posizione contabile amministrativa e di ritiro della pratica recupero crediti a propria cura e spese.

Allo stesso modo e per gli stessi motivi, anche le richieste indennitarie meritano accoglimento.



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

In particolare, in ordine alla richiesta di indennizzo per omessa migrazione, di cui all'art. 6 del Regolamento indennizzi, l'istante ha diritto ad un indennizzo di euro 3715 (calcolando dal 23/10/2012 al 05/11/2014, per un totale di 743 giorni).

Anche la richiesta di liquidazione di indennizzo per perdita della numerazione merita accoglimento. Da quanto dichiarato in atti, ed in assenza di contestazione da parte di Vodafone, risulta che l'utenza era intestata all'istante da circa quaranta anni, pertanto, l'indennizzo spettante all'utente per la perdita del proprio numero telefonico è pari ad euro 1000, tenuto conto dell'importo di euro 100,00 previsto dall'art. 9 del Regolamento indennizzi per ogni anno di pregresso utilizzo, sino ad un massimo di euro 1000.

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 accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXXX, corrente in XXXX, per i motivi sopra indicati,

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

- **rimborsare** all'istante la somma di euro **734,11 (settecentotrentaquattro/undici)**, con obbligo di regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante e di ritiro della pratica recupero crediti a propria cura e spese.

. **versare** all'istante la complessiva somma di euro **4715 (quattromilasettecentoquindici)** a titolo di indennizzo nei termini sopra specificati;

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** all'istante la somma di **euro150/00** a titolo di spese di procedura.



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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)