



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

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

DELIBERAZIONE N. 72 del 5 luglio 2017

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXX contro Vodafone Italia SpA
---------------------	--

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairolì

Il Verbalizzante: Rosalba Iannucci



Definizione della controversia XXXXX contro Vodafone Italia SpA

(GU14 N. XX/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 5 luglio 2017,

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);



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

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 6 marzo 2017, (prot n. XX/2017) con la quale XXXXXXX, 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 SpA;

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:

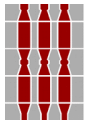
1. La posizione dell'istante

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

- a) in data 30 gennaio 2016 concludeva un contratto con l'operatore per il passaggio a Vodafone della numerazione XXXXXX;
- b) Vodafone non riusciva a garantire quanto contrattualmente previsto, pertanto l'istante decideva di tornare al precedente gestore;
- c) nonostante la procedura per il rientro fosse iniziata nell'aprile 2016, la stessa si concludeva dopo tre mesi e con un numero diverso, Vodafone infatti non consentiva la migrazione;
- d) nonostante ciò, l'operatore continuava a fatturare e a prelevare soldi dal conto corrente.

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

- I) indennizzo per mancata migrazione;
- II) indennizzo per perdita della numerazione;



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

- III) indennizzo per mancata risposta al reclamo del 8 giugno 2016;
- IV) indennizzo per mancata risposta al reclamo del 30 giugno 2016;
- V) rimborso delle fatture emesse e da emettere fino a chiusura del ciclo di fatturazione;
- VI) chiusura del codice cliente ed interruzione dei prelievi sulla carta di credito.

2. La posizione dell'operatore

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

- a) la richiesta risarcitoria è inammissibile in quanto non rientrante nelle competenze del Corecom;
- b) Vodafone ha informato il cliente delle problematiche legate alla linea adsl e delle questioni conseguenti alla migrazione, senza ricevere riscontro.

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

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

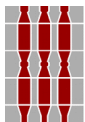
In via preliminare, è da ritenere irricevibile e, pertanto, inutilizzabile in sede istruttoria la memoria di Vodafone del 21 aprile 2017, stante l'assenza di prova di invio alla controparte, in violazione dell'art. 16, comma 2, della del. AGCOM 173/07/CONS, adempimento ritenuto essenziale ai fini dell'esercizio del diritto di difesa delle parti.

Allo stesso modo, in assenza di memorie depositate da parte dell'istante, vanno ritenute irricevibili le memorie di replica dell'operatore: la *ratio* del doppio termine previsto dall'art. 16, comma 2, del Regolamento è infatti quella di consentire alla controparte di replicare esclusivamente in merito alle deduzioni e produzioni avversarie, senza possibilità di svolgere, nell'ambito del secondo termine, difese in merito alle questioni dedotte dall'istante nel formulario GU14 per le quali è previsto, appunto, il primo termine procedimentale (Corecom Toscana, del. n. 179/2015, Agcom, determinazione n. 1/2013).

Sempre in via preliminare va ritenuta inammissibile la domanda di cui al punto VI) in quanto, ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5, del Regolamento l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare storni, rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi.

Le richieste di indennizzo per ritardata/omessa portabilità e per perdita del numero telefonico non possono essere accolte per le motivazioni che seguono.

Alla luce della documentazione prodotta agli atti e dell'istruttoria condotta deve rilevarsi che le domande sono entrambe avanzate in modo generico e carente tanto sotto il profilo della qualificazione e della delimitazione temporale del disservizio quanto sotto il profilo delle prove a sostegno.



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

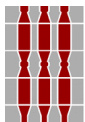
In base all'art. 1218 c.c. l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati dall'utente saranno confermati. L'onere della prova a carico del gestore, tuttavia, non esclude un sia pur minimo onere di allegazione in capo all'utente, che nella fattispecie risulta assente. L'istante chiede l'indennizzo per ritardata/omessa portabilità, ma omette di depositare la richiesta di migrazione ad altro operatore; non indica poi il *dies a quo* e il *dies ad quem* della problematica lamentata in maniera precisa, con la conseguenza che non risulta possibile individuare né valutare l'asserito inadempimento del gestore. La domanda, pertanto, non può essere accolta.

Allo stesso modo, non è valutabile una responsabilità in capo all'operatore per la dichiarata perdita del numero telefonico in conseguenza della mancata migrazione. Nel reclamo datato 30 giugno 2016, inoltre, l'istante afferma che *“il contratto con voi stipulato relativo all'utenza telefonica di cui in oggetto è stato già risolto e chiede non solo la revoca della linea telefonica e del servizio adsl ma che Vodafone si adoperi per consentire il passaggio dell'utenza”*: da tale espressione non si comprende se la domanda di risoluzione del contratto con Vodafone era stata richiesta prima ed indipendentemente dalla richiesta di migrazione, ovvero se era stata domandata la migrazione e, quindi, la contestuale cessazione del contratto in essere con l'operatore di provenienza. La domanda, pertanto, non può essere accolta.

La domanda di rimborso di quanto corrisposto dall'istante all'operatore Vodafone va accolta limitatamente ai costi addebitati per il recesso anticipato. L'istante dichiara, incontestato, che, stante impossibilità da parte di Vodafone di garantire la velocità di navigazione pattuita, recedeva dal contratto. A questo proposito, si ricorda che, a fronte della lentezza di navigazione, l'utente ha la possibilità di recedere dal rapporto negoziale senza alcun costo, ai sensi dell'articolo 8, comma 6, lett. c) della delibera 244/08/CSP (Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa); non è tuttavia previsto il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, a fronte dell'erogazione del servizio ADSL, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente (Agcom 96/17/CONS). L'istante ha pertanto diritto allo storno/rimborso dei costi di recesso addebitati sulla numerazione XXXXX, con obbligo di ricalcolo e regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa.

E' dovuto infine l'indennizzo per mancata risposta ai reclami, in quanto non sussiste la prova dell'avvenuto riscontro.

Deve pertanto liquidarsi, in favore dell'istante, l'indennizzo previsto dall'articolo 11 del Regolamento Indennizzi nella misura di euro 211 per il reclamo concernente la fatturazione, ricevuto da Vodafone il 17 giugno, al netto dei 45 giorni “liberi” a favore dell'operatore previsti nella carta servizi di Vodafone, e sino al 28 febbraio 2017 (data in cui è stato espletato il



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

tentativo di conciliazione della controversia, considerata quale prima occasione utile di confronto tra le parti) ed euro 190 per il reclamo concernente le problematiche inerenti la risoluzione del contratto, ricevuto dall'operatore in data 7 luglio 2016, sempre al netto dei 45 giorni previsti e fino al 28 febbraio 2017.

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'istante ha partecipato alla presente procedura con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare, 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 da XXXXXX, per i motivi sopra indicati,

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

- **rimborsare/stornare** quanto addebitato a titolo di costi di recesso/disattivazione per l'utenza numero XXXXXX, con obbligo di ricalcolo e regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa;
- **versare** all'istante la complessiva somma di euro 401 (quattrocentouno) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

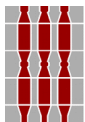
Le somme di cui ai punti precedenti dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **versare** all'istante la somma di euro 150,00 (centocinquanta) 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.



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

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)