



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA  
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E  
DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
(CO.RE.COM.)**

**Deliberazione n. 20/2016**

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CAMERINO  
XXXXXXXXX C/ VODAFONE ITALIA SPA**

L'anno duemilasedici il giorno 13 del mese di aprile presso la sede del Co.re.com.  
si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- |                             |            |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta         | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola   | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi      | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena           | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
<b>x</b>	

**DELIBERA N.20/2016**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
CAMERINO XXXXXXXXX C/ VODAFONE ITALIA SPA  
(PROT. N. 4641/C DEL 30.04.2014)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE BASILICATA**

NELLA riunione del 13 aprile 2016;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*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, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la Legge regionale 27 marzo 2000 n. 20, recante norme per l’Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.;

VISTO l’Accordo quadro 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, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17 novembre 2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la delibera n. 274/07/CONS del 6 giugno 2007 recante “*... Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”;

VISTO l’Accordo Quadro sulle migrazioni del 14 giugno 2008 relativo alla disciplina delle modalità operative di gestione delle procedure di attivazione, migrazione e portabilità del numero geografico ai sensi della delibera n. 274/07/CONS, 417/06/CONS, 4/CIR/99;

VISTA la delibera n. 41/09/CIR approvata il 24 luglio 2009 recante “*integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*”;

VISTA l’istanza dell’utente **CAMERINO XXXXXXXXX** presentata in data **30 APRILE 2014**;

VISTI gli atti del procedimento ;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato istanza di definizione nei confronti della società Vodafone Omnitel N.V.. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell'audizione, nonché con memoria istruttoria prodotta regolarmente nel rispetto dei termini concessi, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. Di aver sottoscritto contratto a mezzo incaricato Vodafone in data 4.03.2013 con il quale si conveniva il passaggio a Vodafone dal precedente operatore Telecom dell'utenza fissa e adsl recante n. xxxxxxxx nonché l'attivazione di una nuova linea fissa recante n. xxxxxxxx e di due linee mobili recanti n. xxxxxxxx e xxxxxxxx; tutte ad uso dello studio professionale dell'istante;
- b. Di aver ricevuto la prima fattura nel mese di luglio 2013;
- c. Di aver contestato tale fattura a mezzo mail in data 18.08.2013 per l'addebito di importi diversi da quanto contrattualmente previsto;
- d. Di non aver avuto alcun riscontro e di aver subito in data 20.09.2013 la sospensione del servizio voce e adsl su tutte le numerazioni di cui sopra;
- e. Di aver contattato più volte l'operatore per la riattivazione e la correzione della fattura senza esito;
- f. Di avere nelle more (*nel mese di novembre*) richiesto a Telecom il rientro della linea n. xxxxxxxx ma di non aver ottenuto la richiesta portabilità;
- g. Di aver presentato al Corecom istanza di conciliazione in data 18.02.2014 e contestualmente formulario GU5 con il quale richiedeva *“la riattivazione del servizio e la liberazione della linea in favore di Telecom”*;
- h. Con note del 21.02.2014 la Vodafone comunicava al Corecom che *“il cliente è stato disattivato e non è tecnicamente riattivabile; il numero xxxxxxxx sta rientrando presso il donator libero, il numero xxxxxxxx che è nativo Vodafone non è riattivabile”*;
- i. A mezzo fax in data 16.05.2014 richiedeva alla Vodafone il codice di migrazione ma la richiesta rimaneva senza esito;
- j. Di aver presentato al Corecom ulteriore GU5 in data 19 maggio 2014 con cui richiedeva *l'immediata liberazione della linea in favore di Telecom*;
- k. Di essere attualmente privo di servizio voce e adsl;

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. Storno dell'intera posizione debitoria;
- ii. Ritiro della pratica dalla società di recupero;
- iii. Indennizzo per sospensione del servizio per € 3.150,00 (210gg x € 15,00)
- iv. Indennizzo per sospensione del servizio ADSL per € 3.150,00 (210gg x € 15,00);
- v. Indennizzo per mancato riscontro per € 300,00;
- vi. Indennizzo per ritardo nella portabilità per € 1.500,00 (150gg x € 10,00);

vii. Spese di procedura.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore Vodafone non ha prodotto alcuna memoria o documentazione istruttoria; ha partecipato però all'udienza di definizione ove ha contestato le deduzioni e le richieste dell'istante; ha dichiarato che *“l'utente ha sottoscritto due piani tariffari del tipo relax al prezzo di euro 39,00 mensili oltre IVA e che le fatture emesse sono corrette e conformi al piano tariffario sottoscritto”*; ha precisato che l'istante alla data dell'udienza del 17 novembre 2014 *“è in hot line, cioè può solo ricevere, in quanto è moroso nei confronti di Vodafone per la somma di euro 1.856,18”*; chiede quindi il rigetto dell'istanza.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Le richieste di storno dell'intera posizione debitoria e di ritiro della pratica dalla società di recupero, non possono essere accolte per difetto probatorio della relativa richiesta.

Dalle risultanze istruttorie e dalla documentazione versata in atti non risulta né copia del contratto sottoscritto tra le parti né copia della fattura emessa dalla Vodafone: ciò non consente di determinare né gli importi contrattualmente dovuti dall'istante, né gli importi eventualmente difforni fatturati dall'operatore. Anche la mail di contestazione della fattura prodotta agli atti appare generica, indicando solo gli estremi della fattura stessa (fattura n. AD10223996 del 12/07/2013) e il periodo di fatturazione (30/03/2013 – 09/07/2013); gli allegati di cui si fa menzione non risultano prodotti agli atti.

Né sotto questo profilo soccorre la dichiarazione dell'operatore: non è possibile ricavare come da un presunto prezzo di *euro 39,00 mensili* si giunga alla somma di *euro 1.856,18* di cui Vodafone risulti creditrice.

Per i motivi esposti le richieste *sub i.* e *sub ii.* vanno rigettate.

Per quanto concerne la sospensione del servizio voce e ADSL di cui alle richieste *sub iii.* e *sub iv.*, non può trovare accoglimento la relativa richiesta di indennizzo per i seguenti motivi.

L'istante dichiara di aver subito la sospensione del servizio a far data dal 20.09.2013. Dichiara altresì di aver più volte contattato l'operatore al fine di ottenere la riattivazione del servizio e la correzione della fattura. Dalla documentazione in atti però non risulta alcuna specifica contestazione dell'avvenuta sospensione del servizio.

L'unico documento in tal senso utile a identificare il problema della sospensione e a portarlo a conoscenza dell'operatore è il formulario UG del 18 febbraio 2014 nonché il formulario GU5 del 19 febbraio 2014 con i quali si è avviata la procedura di conciliazione della controversia.

A fronte del GU5 di cui sopra, la Vodafone, per come dichiarato dall'istante, conferma la disattivazione e comunica l'impossibilità tecnica di riattivazione del numero xxxxxxxxx nativo Vodafone e il rientro in corso presso il donor libero del numero xxxxxxxx (presunte note del 21.02.2014).

Da una tale dichiarazione non è dato comprendere le ragioni della sospensione né è possibile ricondurre la lamentata sospensione ad un comportamento illegittimo della Vodafone. Soltanto

un'accertata imputabilità della sospensione ad un inadempimento contrattuale della Vodafone implicherebbe la corresponsione del relativo indennizzo.

Per tali motivi le richieste *sub iii. e sub iv.* vanno rigettate.

La richiesta *sub v.* di indennizzo per mancato riscontro, può trovare parzialmente accoglimento per i seguenti motivi.

Pur trattandosi di richiesta alquanto generica, per motivi di ragionevolezza si ritiene di volerla riferire all'unica contestazione formulata risalente alla mail del 18.08.2013, prodotta agli atti e non contestata dall'operatore.

Come *dies a quo* per il calcolo dell'indennizzo si individua il 18.08.2013 e l'operatore avrebbe dovuto riscontrare entro al massimo *30 giorni* dalla presentazione del reclamo. Pertanto, il predetto indennizzo è dovuto per il periodo intercorrente dal 18.09.2013 al 1.04.2014 (data dell'udienza di conciliazione) per un totale di 194 giorni e nella misura di cui all'art. 11 Regolamento indennizzi allegato alla Delibera n. 73/11/CONS.

La richiesta *sub vi.* di indennizzo per ritardo nella portabilità, non può essere accolta per i seguenti motivi.

Innanzitutto, trattasi di domanda ulteriore rispetto alle richieste contenute nell'istanza di conciliazione a suo tempo presentata, violando con ciò il principio di obbligatorietà del tentativo di conciliazione.

In secondo luogo, dalle risultanze istruttorie e dai documenti allegati non risulta alcun documento che valga a far luce sulla problematica in questione.

L'operatore dal canto suo in sede di udienza non ha fatto alcun riferimento al problema della portabilità; né ha trasmesso schermate o altra documentazione da cui possa evincersi l'andamento della procedura di migrazione e la presenza di eventuali causali di rigetto che hanno determinato l'impossibilità di procedervi. Non è quindi dato riscontrare la responsabilità di Vodafone nella causazione del ritardo o della mancata portabilità.

Per tali motivi, la richiesta di indennizzo per ritardo nella portabilità va rigettata.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (*cinquanta/00*).

## **Tutto ciò premesso**

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del sig. Camerino xxxxxxxx nei confronti di Vodafone Omnitel N.V. per le motivazioni espresse in premessa;

2. La società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (*cinquanta/00*) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

euro 194,00 (*centonovantaquattro/00*) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

- È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale, ulteriore danno subito.
- Il presente provvedimento costituisce un ordine 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

LA PRESIDENTE  
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE  
Vesna Alagia