



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

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

Deliberazione n. 22/2016

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA LISTA XXXXXXXX E
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

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

DELIBERA N. 22/2016

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LISTA XXXXXXXX C/ VODAFONE OMNITEL N.V.
(PROT. N. n. 4269/C del 16/04/2015)**

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 0911/2015;

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 L.R. n.20/2000 *“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 17/11/2011, 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 l’istanza dell’utente Lista Xxxxxxxx presentata in data 16/04/2015, prot. n.4269/C contro Vodafone Omnitel N.V.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

1. La posizione dell'istante.

Il sig. Lista, intestatario dell'utenza telefonica n. xxxxxxxxx, lamenta il mancato trasferimento dell'utenza in questione presso il suo nuovo indirizzo di residenza da parte dell'operatore Vodafone Omnitel B.V. (di seguito, "Vodafone") e contesta le fatture emesse dall'operatore per il periodo di mancato utilizzo della linea.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha rappresentato quanto segue:

nel mese di dicembre 2013 il sig. Lista, titolare dell'utenza fissa di tipo privato n. xxxxxxxxx, chiedeva il trasferimento dell'utenza in questione presso la sua nuova residenza sita in xxxxxxxx (PZ), via xxxxxxxxx, n xx.

Riferisce l'istante che *"per circa un anno, nonostante numerosi solleciti, non ha avuto conoscenza dell'attivazione della linea e del numero telefonico, e non ha mai potuto utilizzare l'utenza"*.

Nonostante ciò, l'operatore Vodafone cominciava a *"inviare fatture relative ad una linea mai utilizzata, a partire dal mese di dicembre 2014, sospendendo anche la linea telefonica stessa e creando un notevole disservizio all'odierno istante"*.

In data 19 gennaio 2015 il sig. Lista esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti dell'operatore Vodafone, tentativo che si concludeva con esito negativo.

In base a tali premesse, con l'istanza di definizione della controversia l'istante ha chiesto *"di poter mantenere il numero di telefono fisso assegnatogli dalla Vodafone per la residenza di xxxxxxx e di risponderne dal momento in cui la linea funzionerà effettivamente (tenendo conto che la suddetta linea non è mai stata utilizzata dal sottoscritto così come evidenziato nella descrizione dei fatti)"*.

2. La posizione dell'operatore.

La società Vodafone, con memoria difensiva del 23 giugno 2015, ha eccepito l'infondatezza dell'istanza rilevando, in particolare, quanto segue: che non risultava nessuna richiesta di trasferimento dell'utenza *de qua* presso l'indirizzo indicato dal sig. Lista, sito in Xxxxxxx (PZ); che in realtà il sig. Lista, *"titolare di utenza Vodafone con sede in Xxxxxxx, Via xxxxxxxx, xx"*, aveva chiesto in data 12 febbraio 2014 *"il trasferimento della propria linea fissa presso altro indirizzo sito in xxxxxxxxx (PZ), via*

xxxxxxx, x”, così come risultante dalla schermata allegata; che l’indirizzo indicato dall’utente nell’istanza *de qua* “è il recapito indicato dallo stesso per l’invio delle fatture, sia quando l’utenza Vodafone ha servito il domicilio di Potenza, sia quando la linea è stata trasferita in xxxxxxxxxxxx”.

Con riguardo al mancato funzionamento della linea telefonica, nella memoria in questione l’operatore Vodafone ha poi eccepito che non risultano disservizi sulla linea stessa né eventuali “*reclami da parte dell’utente, in tutto il periodo in contestazione, riferiti ai presunti disservizi di cui solo oggi si duole il Sig. Lista*”, rilevando altresì che lo stesso “*risulta moroso per il mancato pagamento di n. 7 fatture, per un importo complessivo di €999,00, giusta schermata contabile allegata*”.

Sulla base di quanto sopra, l’operatore Vodafone ha concluso per l’inammissibilità e/o il rigetto dell’istanza.

Si dà atto che l’istante non ha presentato memorie di replica.

3. Motivazione della decisione.

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

Va preliminarmente rilevata l’inammissibilità della richiesta di “*poter mantenere il numero di telefono fisso assegnatogli dalla Vodafone ...*”, trattandosi di domanda che esula dal contenuto tipico della pronuncia di definizione della controversia.

Al riguardo, si ricorda che ai sensi dell’art. 19, comma 4, del regolamento approvato con la delibera Agcom n. 173/07/CONS, “*l’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità*”. Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendersi come vincolato alla sola possibilità per il CoReCom di condannare l’operatore esclusivamente al rimborso e/o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi, con esclusione di ogni diversa pronuncia.

Con riferimento alla seconda richiesta di parte istante – ovvero, di “*risponderne [del numero telefonico] dal momento in cui la linea funzionerà effettivamente (tenendo conto che la suddetta linea non è mai stata utilizzata dal sottoscritto così come evidenziato nella descrizione dei fatti)*” – si rileva che la stessa è inammissibile nella misura in cui si riferisce ad un presunto malfunzionamento e/o alla sospensione della linea telefonica, trattandosi di questioni nuove rispetto a quelle dedotte nel formulario

UG e, come tali, insuscettibili di essere trattate in questa sede, pena la violazione del principio di obbligatorietà del tentativo di conciliazione.

Con riguardo, invece, al mancato utilizzo della linea telefonica per mancato trasferimento dell'utenza *“presso la propria nuova residenza di xxxxxxxx sopra indicata”*, ipotizzando che la richiesta di parte istante (per quanto formulata in termini assai generici) coincida con quella di *“annullamento degli importi sulle fatture sospese”* rassegnata nel formulario UG, si rileva che la stessa risulta infondata.

Come si è visto, nell'istanza per la definizione della controversia il sig. Lista deduce di avere richiesto, nel mese di dicembre 2013, il trasferimento dell'utenza n. xxxxxxxxx *“presso la propria nuova residenza di xxxxxx sopra indicata”*, sita in via xxxxxxxx, n. xx, lamentando che *“per circa un anno, nonostante numerosi solleciti, non ha avuto conoscenza dell'attivazione della linea e del numero telefonico, e non ha mai potuto utilizzare l'utenza”*. Per contro, nel formulario UG a suo tempo depositato l'istante ha dedotto di avere *“chiesto il trasferimento del numero fisso da xxxxxx a xxxxxxxx Via xxxxx, xx”* e che l'operatore Vodafone *“non è stato in grado mai di fornire il numero del nuovo distretto, pur avendo sollecitato più volte”*, senza neppure inviare la scheda sim necessaria per l'utilizzo dell'utenza.

Tali deduzioni, oltre ad essere palesemente contraddittorie tra loro (persino nella indicazione del luogo di trasferimento dell'utenza), non sono supportate da nessun documento o altro elemento probatorio che consenta di meglio inquadrare e circoscrivere l'effettiva problematica per cui si procede. Inoltre, si rileva che l'istante non ha prodotto nessun reclamo relativo al mancato trasferimento dell'utenza in questione né eventuali reclami in merito all'impossibilità di utilizzare il servizio telefonico.

Dal canto suo, l'operatore Vodafone ha eccepito che non risulta nessuna richiesta di trasferimento presso l'indirizzo indicato dal sig. Lista, segnalando al contrario che l'utente, nel mese di febbraio 2014, ha chiesto il trasferimento della propria linea fissa dall'indirizzo sito in Xxxxxxxx, via xxxxxxxxxx x, presso altro indirizzo sito in Xxxxxxxx (PZ), via Xxxxxx x, come da schermata allegata alla memoria difensiva del 23 giugno 2015. In aggiunta, Vodafone ha precisato che *“l'indirizzo indicato dall'utente nell'istanza de qua è il recapito indicato dallo stesso per l'invio delle fatture, sia quando l'utenza Vodafone ha servito il domicilio di Potenza, sia quando la linea è stata trasferita in xxxxxxxxxxxx”*.

Con riguardo al funzionamento della linea telefonica, l'operatore Vodafone ha poi eccepito che non risultano disservizi sulla linea stessa né eventuali *“reclami da parte dell'utente, in tutto il periodo in contestazione, riferiti ai presunti disservizi di cui solo oggi si duole il Sig. Lista”*, dovendosi escludere con ciò – in mancanza di tempestiva segnalazione o richiesta di intervento – ogni eventuale responsabilità del gestore telefonico.

Ad ulteriore conferma della posizione dell'operatore Vodafone, si evidenzia che l'istante non ha presentato memorie di replica e non è comparso all'udienza per la discussione della controversia, omettendo con ciò di prendere posizione sulle circostanze in questione, che – in quanto non contestate – devono aversi per pacifiche.

Ne consegue l'integrale rigetto dell'istanza, con compensazione delle spese di procedura.

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione istruttoria redatta dall'esperto giuridico, avv. Raffaele Cioffi, giusto contratto sottoscritto il 25/11/2015;

Tutto ciò premesso

Delibera

1. Di rigettare l'istanza presentata dal sig. xxxxxxxx Lista nei confronti di Vodafone Omnitel B.V., con compensazione delle spese di procedura.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia