

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

DELIBERAZIONE N. 52 del 13 settembre 2018

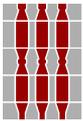
OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXX contro Vodafone Italia XXX
---------------------	---

	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, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Definizione della controversia XXX contro Vodafone Italia XXX

(GU14 N. XXX/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 13 settembre 2018,

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 del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

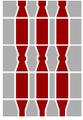
VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

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 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);



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 22 marzo 2018 (prot. n. XXX/18) con la quale la Sig.ra XXX, residente in via XXX, XXX, 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 XXX;

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" XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) a causa del mancato recapito delle fatture, non aveva pagato le bollette di giugno 2017 né altre successive;

c) di tale evenienza, l'istante si avvedeva solamente alla fine di ottobre 2017, essendo stata in altra sede dalla metà di agosto alla fine di ottobre del medesimo anno;

b) nonostante la successiva regolarizzazione dei pagamenti, in assenza sia di solleciti di pagamento, sia di preavvisi di sospensione, il servizio veniva sospeso e la numerazione, avuta in godimento da oltre 10 anni, è andata persa;

In base a tali premesse, l'istante chiede gli indennizzi di legge ed il rimborso delle spese, per complessivi 2000 euro.

2. La posizione dell'operatore

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

a) la disattivazione in cui è occorsa la cliente è stata determinata dal prolungato mancato pagamento delle fatture;

b) le comunicazioni del caso sono state inviate alla cliente al numero XXX;

c) circa il mancato recapito delle fatture, si rileva una sola segnalazione del 16 novembre 2017, con pagamento, del 15 dicembre successivo, a società incaricata del recupero del credito.

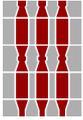
In base a tali premesse, il gestore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante rileva che l'operatore non ha dimostrato l'invio di solleciti di pagamento o di preavviso di sospensione; le comunicazioni di cui il gestore assume l'avvenuto invio sono state trasmesse ad una numerazione che non appartiene all'istante; tutto ciò determina che il mancato pagamento delle fatture non è imputabile all'istante e che la perdita della numerazione è ascrivibile alla responsabilità del gestore.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Le richieste dell'istante possono essere accolte nei limiti e nei termini di seguito esplicitati.

E' pacifico tra le parti che l'utenza *de qua* è stata prima sospesa, e poi cessata, a causa della morosità



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

dell'istante.

L'articolo 5 del Regolamento stabilisce che la sospensione del servizio può essere disposta legittimamente solo a determinate condizioni, tra le quali figura la relativa informazione "con congruo preavviso". L'operatore dichiara ma non prova di aver inviato il prescritto preavviso all'istante: dal corredo documentale in atti, infatti, non risulta in alcun modo il contenuto delle comunicazioni trasmesse alla XXXi, peraltro inviate ad una numerazione di cui l'istante disconosce la titolarità. A tal proposito, le Sezioni Unite della Corte di Cassazione, con la sentenza 30 ottobre 2001 n. 13533 (cui si è conformata tutta la giurisprudenza di legittimità successiva: cfr. sentt. nn. 2387/2004, 1743/2007, 9351/207, 26953/2008, 15677/2009 e 936/2010, nonché Cass., 20 gennaio 2015, n. 826), hanno stabilito che il creditore che agisca per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, o anche per l'inesatto adempimento, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare il mero inadempimento della controparte, gravando poi sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento. Nel caso di specie l'operatore non ha fornito prova adeguata dell'avvenuto esatto adempimento, avendo ommesso di fornire elementi a sostegno della diligente esecuzione delle obbligazioni contrattuali.

In relazione a tanto, la perdita della numerazione, conseguenza della illegittima sospensione del servizio, è imputabile all'operatore e, tenuto conto di quanto versato in atti dall'istante in esito alla richiesta di integrazione istruttoria prot. n. XXX/2018 del 12 giugno 2018, spetta a quest'ultimo l'indennizzo di cui all'articolo 9 del Regolamento indennizzi, per un totale di euro 1000 (mille).

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, gli importi come sopra determinati devono essere maggiorati 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 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

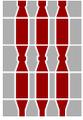
DELIBERA

in accoglimento dell'istanza presentata dalla XXXi, residente in via XXX, XXX, per i motivi sopra indicati,

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

- **versare** all'istante la somma di euro 1000 (mille), a titolo di indennizzo, ai sensi del combinato disposto dell'articolo 9 del Regolamento indennizzi, maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo effettivo;
- **versare** all'istante la somma di euro 150 (centocinquanta) 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.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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)