



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

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

**DELIBERAZIONE N. 97 del 15 novembre 2017**

<b>OGGETTO N. 3</b>	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 Cairoli

\_\_\_\_\_

**Il Verbalizzante:** Monica Cappelli

\_\_\_\_\_



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

**Definizione della controversia XXXX contro Vodafone Italia SpA**

**(GU14 N. XX/2017)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA**

nella riunione del 15 novembre 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;

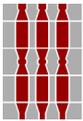
**VISTA** la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

**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);

**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 Co.Re.Com. e agli Istituti.**

**VISTA** l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 27 giugno 2017, (prot n. XXXX/2017) con la quale il Sig. XXX, residente in XXXX, 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;

**VISTA** la proposta del Dirigente;

**UDITA** la relazione del Consigliere Delegato;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione alle utenze private XXXX e XXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) dal 2005, al numero mobile XXXX è associata l'opzione "Numero fisso" con il numero XXXX che prevede, nell'area di casa, la possibilità di effettuare, a scelta, chiamate tariffate secondo il piano tariffario "Numero fisso" che è a consumo, oppure chiamate tariffate secondo il piano tariffario del mobile;
- b) il cliente usa l'opzione "Numero fisso" soprattutto per ricevere telefonate di lavoro, mentre usa l'opzione mobile per tutte le chiamate in uscita verso fissi e mobili, sia fuori area che nell'area di casa, secondo il piano tariffario del mobile (Special 600, che prevede 600 min./mese per 8 euro al mese per tutte le chiamate nazionali dentro e fuori area inviate dal mobile);
- c) fino al mese di luglio 2016 tutto ha funzionato regolarmente nell'area di casa: il cliente poteva inviare chiamate a fissi e mobili nazionali rendendo visibile il numero mobile, con tariffazione secondo il piano tariffario scelto per il mobile; inoltre, digitando la stringa \*1,03\*0#, poteva optare per la visibilità del numero fisso, con la tariffazione a consumo, da scalare dal credito residuo in quanto si era avvalso del servizio "Numero fisso";
- d) dal mese di luglio 2016, senza alcun avviso, l'opzione "Numero fisso" ha cominciato a non funzionare per problemi tecnici, con la conseguenza che le telefonate in uscita verso i numeri fissi nazionali inviate dal numero mobile visibile, utilizzando la stringa \*103\*3#, sono state tariffate a consumo e non più secondo il piano tariffario mobile;
- e) il cliente ha segnalato numerose volte al servizio clienti i problemi sopra descritti, senza ottenere soluzioni; la risposte mettevano in evidenza un problema tecnico che avrebbe causato erroneamente il cambio piano " "Vodafone Casa" o simile;
- f) sono stati effettuati vari resettaggi del sistema senza mai risolvere il problema, fino ad arrivare all'ultima segnalazione registrata n.TTM000007544824 del 20/12/2016, per la quale il cliente è ancora in attesa di una risposta.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I. il mantenimento della numerazione fissa XXXX, nonché il ripristino dell'opzione "numero fisso" con le condizioni e modalità al tempo sottoscritte;
- II. in alternativa, se ciò non fosse possibile, dissociare l'attuale numerazione fissa dal mobile ed



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

associarla ad un'altra sim mobile con piano tariffario a consumo;  
III. indennizzo per i danni ed i disagi subiti quantificato in 600 euro.

**2. La posizione dell'operatore**

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

- a) la eventuale richiesta risarcitoria è inammissibile in quanto non rientrante nelle competenze del Corecom;
- b) l'istante ha attivo il piano Vodafone Casa Zero, opzione che prevale automaticamente su tutte le altre, ed in base a tale piano le chiamate sono state tariffate;
- c) dal luglio 2016, il cliente ha effettuato 9 ricariche da 10 euro ed ha pagato 11 rinnovi di 8 euro ciascuno per l'offerta Special 600; le ricariche, pertanto, hanno coperto i costi dell'offerta e nessun costo aggiuntivo. Sulla base di questa rappresentazione chiede il rigetto delle domande di parte istante.

**3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione**

In via preliminare, le richieste *sub* I) e II) non sono ammissibili in quanto, giusto il disposto dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, l'Agcom, e per essa il Corecom, può solamente riconoscere rimborsi ed indennizzi, ferma restando la possibilità di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

Nel merito, le richieste di parte istante relative alla corresponsione di indennizzi, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, possono ricondursi alla richiesta di indennizzo per l'applicazione di profili tariffari non richiesti e per mancato riscontro al reclamo.

In ordine al primo profilo, si rileva che l'istante non ha versato in atti copia del contratto e del relativo piano tariffario, né copia delle fatture o altra documentazione dalla quale inferire quale piano effettivamente era stato sottoscritto all'atto della stipula del contratto con Vodafone. Tale circostanza rende impossibile a questo Corecom effettuare una verifica della asserita difformità tra le condizioni economiche effettivamente pattuite e quelle applicate, nonché dell'effettiva attivazione di piani tariffari non richiesti. In relazione a tanto, ed in base a quanto statuito dall'articolo 1218 c.c., se è vero che, per andare esente da responsabilità, l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa.

Poichè, quindi, l'istante ha formulato, in punto, un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati ed ha prodotto in copia agli atti una scarsa documentazione, dalla quale non è stato possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa, non emergendo elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze genericamente asserite, ma non adeguatamente esplicate e documentate, la domanda di indennizzo relativa alla tariffazione applicata non può essere accolta.

La domanda di indennizzo per mancato riscontro al reclamo merita invece accoglimento.

Dichiara infatti il Sig. XXXX di aver effettuato una segnalazione non riscontrata in data 20 dicembre 2017, cod. reclamo n. TTM000007544824. Il fatto che il reclamo dichiarato sia circostanziato, con riferimento alla data ed al codice assegnato, unitamente alla circostanza dell'assenza di contestazione da parte dell'operatore, inducono a ritenere provata la segnalazione indicata. Ciò premesso, tenuto conto dei 45 giorni liberi a favore dell'operatore per fornire risposta, da un lato, e del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione, prima occasione di confronto tra le parti, si è svolto il 20 giugno 2017, spetta all'istante



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

l'indennizzo previsto dall'articolo 11 del Regolamento indennizzi, pari a 137 euro (1 euro/die, calcolati a decorrere dal 3 febbraio 2017, sino al 20 giugno 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 che l'istante ha partecipato alla presente procedura con l'assistenza di terzi, appare equo liquidare in favore dell'istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 150,00 a carico di Vodafone Italia SpA.

Udita la relazione

#### DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXXX, residente in XXXX, per i motivi sopra indicati,

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

- **versare** all'istante la somma di euro 137 (centotrentasette), a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, maggiorata 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** della 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.

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](http://www.agcom.it)).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)