



Consiglio Regionale del Molise

CO.RE.COM MOLISE

Deliberazione n° 35 del 17/12/14

OGGETTO: **Definizione controversia sig. OMNITEL N.V. contro VODAFONE**

L'anno DUEMILAQUATTORDICI, il giorno 17 alle ore 15,30 del mese di Dicembre nella sede di Via XXIV Maggio, n. 130 in Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Federico LIBERATORE	Presidente		
Carmina CIRILLO	Vicepresidente		
Michele DELLA LOGGIA	Componente		
Angelo SPINA	Componente		
Michele DE SANTIS	Componente		<i>Assenti.</i>

Verbalizza

IL CORECOM MOLISE

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", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le Comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante "Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni ("AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le Comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 14/12/2011 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1 gennaio 2012;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni;

VISTA l'istanza pervenuta in data 20/09/2013 prot. 1177 con la quale il sig. ha chiesto l'intervento del Corecom Molise per la definizione di una controversia insorta contro la soc. Vodafone Omnitel n.v.;

VISTA la nota prot. 1177/COM/13 del 08/10/2013 con cui il Corecom Molise ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia fissando udienza al 06/11/2013 ore 13,00 ed i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento di definizione;

CONSIDERATO CHE:

- a) Il sig. ha presentato istanza al Corecom Molise il 20/09/2013 prot. 1177/COM/13, dichiarando di avere una controversia nei confronti di Vodafone Omnitel n.v., relativa alla linea telefonica residenziale 0874/ per i seguenti motivi: 1) Interruzione/sospensione del servizio; 2) mancata portabilità/migrazione 3) spese/fatturazioni non giustificate;
- b) L'istante riferiva di aver stipulato in data 31/10/2012 un contratto via telefono inteso a migrare la propria linea 0874 da Telecom a Vodafone senza alcun esito *a tutt'oggi (20/9/2013)*. La linea è stata altresì interrotta in pari data e mai più ripristinata. Concludeva chiedendo la riattivazione della linea e l'indennizzo per il disagio subito.
- c) Il Corecom in data 8 ottobre 2013 con nota prot. 1177/COM/13 comunicava a Vodafone l'avvio del procedimento e l'invito a comparire all'udienza del 6/11/2013 ore 13,00.
- d) Vodafone non ha inviato alcuna memoria difensiva.
- e) All'udienza del 6/11/2013 sono presenti entrambe le parti e Vodafone nell'imputare il disservizio alla responsabilità del cliente che non aveva agganciato la relativa sim, a tacitazione di ogni avere offriva all'istante la somma di €.650,00 oltre allo storno di eventuale fattura emessa sull'utenza. L'istante non accettava e pertanto il procedimento veniva rimesso al Comitato per la decisione.

MOTIVI DELLA DECISIONE

Osservazioni in rito. L'azione è ammissibile e precedibile in quanto conforme alle disposizioni degli artt. 14 e ss. del *Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con del. Agcom 173/07/CONS.

...nel merito

◆ Sulla omessa migrazione della linea e sull'interruzione del servizio telefonico.

Come emerge dai fatti innanzi narrati, l'istante ha stipulato il 31/10/2012, un contratto con Vodafone per migrare linea e numero telefonico verso tale operatore, in precedenza in essere presso Telecom Italia.

Dagli atti emerge che l'operatore non ha mai provveduto a migrare detta linea e non ha dato mai alcuna giustificazione della propria condotta omissiva per cui va ritenuto totalmente responsabile di inadempimento contrattuale.

Vodafone avrebbe dovuto concludere il processo di portabilità entro quindici giorni dalla richiesta dell'utente, ai sensi dell'art. 7, c. 2 del. AGCOM 4/99/CIR e comunicare all'utente eventuali impedimenti tecnico-amministrativi che ne avrebbero ritardato la conclusione come disposto dalla vigente normativa contenuta nelle Delibere 274/07/CONS, nella Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008, nell'Accordo Quadro sulle migrazioni e nella Delibera n. 41/09/CIR del 24 luglio 2009 che impone all'operatore recipient di comunicare la data di ultimazione della procedura di migrazione, entro gg. 5 dalla richiesta (art.18 del. 274/07/CONS) cosa che non è avvenuta nella fattispecie.

Riguardo all'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, la giurisprudenza è concorde nel ritenere che il creditore, che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento.

Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ai sensi dell'art. 1218 cod. civ. ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi (cfr. *Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936*).

Nel caso in esame Vodafone è responsabile di inadempimento contrattuale nei confronti dell'istante a causa della sua condotta omissiva tenuta nel rapporto contrattuale e anche per carenza dei propri oneri informativi circa i tempi di realizzazione dell'intervento. Pertanto si calcola un ritardo decorrente dal, 31/10/2012 + 14 giorni di tempo procedura, ossia dal 15 novembre 2012 al 20/9/2013 (data di presentazione istanza di definizione): gg.188 x €5,00/giorno = €. 940,00 ai sensi dell'art.6 del Regolamento Agcom del.173/07/CONS

L'istante ha lamentato altresì l'interruzione del servizio telefonico a partire dal 31/10/2012 fino al 20/9/2013, (data di presentazione dell'istanza definitiva). Anche in questo caso Vodafone non ha dato alcuna giustificazione dell'interruzione della linea dovuta presumibilmente ad impedimenti tecnici collegati alla procedura migratoria mai portata a termine e pertanto va ritenuta responsabile dell'interruzione del servizio e di conseguente inadempimento contrattuale. L'interruzione computata dal 31/10/2012 al 20/9/2013 ha avuto una durata di gg.203 x €. 5/gg. = €.1.015,00 ai sensi dell'art.5 Regolamento Agcom del.173/07/CONS.

◆ **Sullo storno di fatture indebite.**

Dagli atti del procedimento è emerso che Vodafone non ha mai attivato il servizio telefonico in favore dell'istante per cui nulla è dovuto per lo stesso. Conseguentemente tutte le fatture emesse dal 31/10/2012 in poi devono essere stornate ed in particolare la n. AD13597438 del 19/9/2013 di €.53,30 e la n.AD07764287/2013 di €.30,01 per un totale di €.83,31 che se pagate devono essere rimborsate all'utente con l'aggiunta degli interessi legali.

◆ **Sulle spese del procedimento.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e che Vodafone non ha prodotto memorie difensive, si ritiene congruo condannare la stessa ad €.100,00 di rimborso spese procedimento per entrambi i gradi della procedura.

Per tutto quanto esposto

DELIBERA DI

- ACCOGLIERE l'ISTANZA, come in motivazione, presentata dal sig. _____ in data 20/9/2013 e di condannare Vodafone Omnitel n.v. al pagamento dei seguenti indennizzi in favore dell'istante:

1. €. 940,00 per ritardo migrazione linea telefonica;
2. €. 1.015,00 per interruzione del servizio telefonico;
3. €.100,00 per rimborso spese procedimento;
4. Storno/rimborso delle fatture in narrativa per complessive €.83,31;

Tutte le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione (09/9/2013) al soddisfo.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

L'operatore dovrà adempiere la presente delibera entro gg.60 dalla notifica mediante assegno circolare da inviare all'indirizzo dell'istante ed entro lo stesso termine dovrà comunicare a questa Autorità, l'avvenuto adempimento.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. leg.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera formata da 5 pagine è notificata alle parti a cura della struttura, trasmessa all'Autorità per le Comunicazioni (AGCOM) ed è pubblicata sul sito web del Corecom Molise.

L'istruttore
Dr. Francesco COLUCCI

IL PRESIDENTE
Avv. Federico Liberatore

Il verbalizzante



IL SEGRETARIO GENERALE