

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

DELIBERAZIONE N. 7 del 18 febbraio 2019

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

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

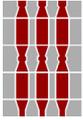
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXX contro Vodafone Italia SpA

(GU14 N. 98/18)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 18 febbraio 2019,

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”*;

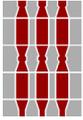
VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato 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);



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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);

VISTE l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 14 giugno 2018 (prot. n. 1004528/2018) con cui la società Assicar srls, con sede in str. Di Sabbione, 32 – 05100 Terni, 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;

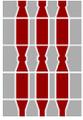
UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alle utenze “affari” XXX e XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) in data 8 agosto 2017 sottoscriveva contratto con l'operatore per il passaggio a Vodafone di due numerazioni, oltre che del collegamento internet (servizi voce, fax e dati);
- b) dal 10 dicembre 2017 i servizi sono sospesi;
- c) nonostante i reclami, anche via pec, i servizi non sono stati mai attivati, ma Vodafone ha ugualmente addebitato costi;
- f) l'operatore non ha comunicato nulla.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) rilascio del fax e chiusura del contratto,
- II) storno dell'insoluto;
- III) la somma complessiva di 3000 euro.

2. La posizione dell'operatore

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

- 1) la richiesta di risarcimento del danno è inammissibile in sede Corecom;
- 2) in relazione alla mancata fornitura del servizio, non si ravvisano segnalazioni, salvo la comunicazione del 4 agosto 2017 in cui il cliente rifiutava l'intervento tecnico dell'operatore;
- 3) in ordine alla contestazione concernente le fatture, il link 6107099 e la linea fissa XXX risultano attivate il 21 dicembre 2017, pertanto gli importi sono dovuti; in relazione alla linea 0744/815876 non risulta alcun addebito;
- 4) per quanto riguarda la migrazione dal precedente operatore verso Vodafone, si riscontrano due richieste: una, per la linea XXX, risale al 31 luglio 2017 e la fase 2 è stata completata il 1 agosto 2017; l'altra, per la linea 0744/815876, è datata 2 gennaio 2018, rifiutata il 15 gennaio 2018 in quanto il DN non risultava assegnato al Donating: tale ultima numerazione non risulta quindi mai entrata in Vodafone.

Sulla base di tali premesse l'operatore chiede il rigetto della domanda.

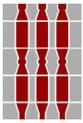
In replica alle deduzioni avversarie, l'istante evidenzia che alcun rifiuto ad interventi tecnici può essere stato opposto in quanto la stipula del contratto risale a data successiva al 4 agosto 2017; la mancata attivazione, al contrario, è stata oggetto di molteplici reclami, sia orali che scritti; dal 10 dicembre 2017 al 19 marzo 2018 i servizi voce, fax e dati sono rimasti inattivi. Insiste pertanto per l'accoglimento della domanda.

Il Responsabile del procedimento, con nota prot. n. 327/2019, chiedeva alle parti di depositare copia del contratto sottoscritto. La richiesta veniva riscontrata dall'istante con nota prot. n. 343/19 e dall'operatore con nota prot. n. 457/19.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione.

In via preliminare, si ritiene cessata la materia del contendere in ordine alle richieste *sub I)* in quanto l'istante, nella propria memoria di replica, dichiara che il disservizio è cessato alla data del 19 marzo 2018.

Passando al merito, le richieste dell'istante meritano accoglimento come di seguito



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

precisato.

L'istante lamenta la mancata attivazione dei servizi voce, fax e dati da parte dell'operatore.

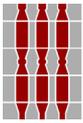
A questo proposito, è pacifico tra le parti che l'istante ha chiesto il passaggio delle numerazioni dedotte in controversia, afferenti ai servizi voce, fax e dati, dal precedente operatore a Vodafone; parimenti, risulta incontestato che le linee con Vodafone sarebbero state attivate "contestualmente" al distacco da parte del gestore Donating (si veda la mail del 1 gennaio 2018, in atti).

In relazione alla data di stipula del contratto, si rileva che la copia del contratto prodotta dall'utente è difforme da quella prodotta dall'operatore. Tale difformità rileva sia sotto il profilo della data di stipula, sia in relazione ai dati riportati alla voce "Riepilogo Interni". In relazione a tanto, fermo restando che gli accertamenti sulla integrità della produzione documentale potranno essere oggetto di valutazioni rilevanti sotto profili che esulano dalla decisione del caso di specie, ai fini della decisione della presente controversia, in ossequio al principio del *favor utentis*, si ritiene di fare esclusivo riferimento alla copia del contratto depositata dall'utente (negli stessi termini Agcom, delibera n. 86/18/CIR), con la conseguenza che si considererà come data di stipula del contratto il giorno 8 agosto 2017.

A fronte di questa rappresentazione, l'operatore ha dichiarato che la numerazione 0744/800799 ed il link 6107099 risultano attive dal 21 dicembre 2017 e che, invece, la linea 0744/815876 non è mai entrata in Vodafone per KO ricevuto dall'operatore Donating.

Tali affermazioni, tuttavia, non sono supportate da alcun riscontro documentale, non risultando agli atti, ad esempio, schermate dei gestionali in uso, comprobanti quanto dichiarato, né tabulati relativi al traffico attestanti l'effettivo eventuale utilizzo del servizio, né documenti che evidenzino gli asseriti KO ricevuti da Telecom, né, soprattutto, nulla che testimoni l'assolvimento dei propri oneri informativi da parte di Vodafone, come previsti dall'articolo 3, comma 2 del Regolamento indennizzi. Tale mancanza, peraltro, è anche confermata indirettamente da quanto affermato dall'istante sia nel formulario GU14, sia nella già citata mail del 1 gennaio 2018, indirizzata a Vodafone, ove lo stesso dichiara che l'operatore, né spontaneamente, né a fronte di reclami orali e scritti, ha mai comunicato alcunché al cliente.

In relazione a tanto, vale il principio generale affermato dalle 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), per cui il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, o



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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.

Pertanto, non avendo l'operatore dimostrato né la regolare fornitura del servizio, né l'adempimento dei propri oneri informativi come sopra specificati, interpretando la richiesta di "rimborso per i disagi" come richiesta di indennizzo, in considerazione di quanto stabilito dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, par. III.1.3, si ritiene che l'istante abbia diritto all'indennizzo previsto dall'articolo 6 del Regolamento indennizzi, applicato in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2 del Regolamento medesimo, per il periodo 10 dicembre 2017 / 19 marzo 2018, con la conseguenza che al medesimo spetta la somma di euro 2970,00 (5 euro/die X 2 utenze fisse ed internet X 99 gg., raddoppiato in quanto utenza affari).

L'istante ha inoltre diritto, per gli stessi motivi, al rimborso/storno delle somme addebitate in assenza di servizio, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della propria situazione contabile-amministrativa.

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 un consulente, appare equo liquidare, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, la somma di euro 150,00 a carico di Vodafone Italia SpA.

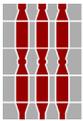
Udita la relazione,

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXX, con sede in str. XXX, per i motivi sopra indicati,

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

- stornare/rimborsare gli importi addebitati nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante;



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

- versare all'istante la somma di euro 2970,00 (duemilanovecentosettanta), a titolo di indennizzo, ai sensi del combinato disposto degli articoli 6 e 12, comma 2 del Regolamento indennizzi.

Le somme come sopra determinate dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino 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).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)