



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

DELIBERAZIONE N. 108 del 19 dicembre 2017

OGGETTO N. 4	Definizione della controversia XXXXXX contro Vodafone Italia SpA
---------------------	--

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairolì

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXXXXX contro Vodafone Italia SpA

(GU14 N. XX/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 19 dicembre 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 emissione 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”*;



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

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);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 21 luglio 2017, (prot n. XXX/2017) con la quale XXXXX, residente in XXXXX, 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 alla utenza fissa di tipo “business” XXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) in data 6 giugno 2016 sottoscriveva un contratto Vodafone Station Revolution per il passaggio della linea fissa;
- b) l'attivazione non è mai avvenuta e dal 22 novembre il numero di telefono è stato perso e riassegnato ad altro utente.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- I) la condanna dell'operatore all'adempimento dei propri obblighi contrattuali;
- II) indennizzo per mancata fornitura del servizio per un totale di euro 675;
- III) indennizzo per interruzione/sospensione del servizio per un totale di euro 1050;
- IV) indennizzo per mancata portabilità per un totale di euro 1060;
- V) risarcimento spese non giustificate quantificato in euro 100 (per la riattivazione del servizio);
- VI) indennizzo per perdita del numero per un totale di euro 1700.



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) il cliente, dopo aver sottoscritto un contratto di abbonamento, è risultato irreperibile per la consegna della Vodafone station;
- c) l'utenza non è mai entrata in Vodafone.

Sulla base di questa rappresentazione chiede il rigetto delle domande di parte istante.

Nelle memorie di replica l'istante ribadisce e specifica le proprie richieste e contesta l'asserita irreperibilità che avrebbe impedito la consegna della Vodafone Station. L'utenza, infatti, è al servizio di uno studio dentistico che da più di venti anni è ubicato nello stesso luogo; in ogni caso il dott. XXXXX aveva anche fornito il recapito del cellulare.

Il Responsabile del procedimento, con nota del 7 novembre 2017, chiedeva all'operatore terzo Telecom Italia SpA di comunicare "la data a partire dalla quale la numerazione XXXXX è stata intestata al Dott. XXXXX". La richiesta è stata riscontrata con nota del 15 novembre 2017, ove si riferisce che "la numerazione oggetto di istruttoria, per quanto rinvenibile ad oggi nei sistemi commerciali e di rete, risultava assegnata al Dott. XXXXX a partire dall'anno 2002".

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

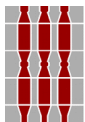
In via preliminare, va dichiarata l'inammissibilità della richiesta sub I), la quale si sostanzia nella richiesta della condanna dell'operatore ad un *facere*, attività preclusa al Corecom in quanto l'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, stabilisce che l'Agcom, e per essa il Corecom, può solamente condannare l'operatore alla rifusione di somme pagate risultate non dovute, ovvero allo storno delle stesse, oppure al versamento di indennizzi, ferma restando la possibilità di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

Per lo stesso motivo è inammissibile la richiesta di risarcimento riferita alle spese di riattivazione del servizio.

Passando al merito, le richieste di parte istante possono essere parzialmente accolte per le motivazioni che seguono.

L'istante ha dichiarato, non contestato, di aver stipulato, in data 6 giugno 2016, un contratto (Vodafone Station Revolution) relativo, tra l'altro, all'attivazione della linea fissa del proprio studio professionale e lamenta la mancata attivazione del servizio.

L'operatore, dal canto suo, dichiara che la mancata attivazione è dipesa da causa imputabile all'istante, il quale non si è reso reperibile alla consegna della Vodafone Station e, a sostegno di



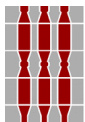
tale assunto, deposita un documento estratto dal proprio sistema gestionale ove è riportato che il cliente era risultato irreperibile sia ad un primo contatto (17/6/2016), sia ad un secondo (21 giugno 2017).

Ciò premesso, ed in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (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. Il 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale 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 ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

In base a tali principi spettava all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito alla richiesta di attivazione del servizio e provare di avere rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti (cfr. art. 3 Regolamento indennizzi).

In relazione a tanto, a fronte delle asserite irreperibilità, peraltro riportate unicamente in un documento di provenienza unilaterale del gestore, non risulta provato che Vodafone abbia in alcun modo tentato di rintracciare il cliente né al numero dello studio professionale, chiaramente nella propria disponibilità, e neppure al recapito cellulare, ugualmente fornito dal dott. XXXXX, come dichiarato e non contestato dallo stesso istante in sede di memorie di replica: lo stesso "report", depositato da Vodafone, non dà atto di alcun tentativo di contatto telefonico o comunque di altre attività poste in essere finalizzate a rintracciare il cliente, ma solo della asserita irreperibilità in due precise date.

Tanto premesso, all'istante spetta un indennizzo da calcolarsi secondo i parametri previsti dal combinato disposto dell'articolo 3, comma 1 del Regolamento, cosicché, considerato che la Carta del Cliente Vodafone prevede un tempo di attivazione del servizio pari a 60 giorni, il periodo indennizzabile va dal 5 agosto 2016 al 22 novembre 2016, data in cui l'istante dichiara



di aver perso la numerazione, assegnata ad altro utente (pec del 28 dicembre 2016 depositato agli atti), per un totale di 109 giorni.

Fatti i conti, pertanto, l'istante ha diritto alla somma di euro 3270 (7,50 euro/die X 109 giorni X 2 servizi, raddoppiato in quanto utenza affari).

Le richieste di indennizzo per interruzione/sospensione del servizio e mancata portabilità restano assorbite dall'indennizzo di cui al punto precedente.

L'istante lamenta poi la perdita della numerazione in godimento come conseguenza della mancata attivazione, e chiede la liquidazione del relativo indennizzo.

In punto, si rileva che il Report depositato dall'operatore riporta quanto segue: "Cliente sempre irreperibile, *annullo pratica su CRM*"; da ciò consegue che la perdita della numerazione è conseguenza del dichiarato "annullamento pratica", posto in essere da Vodafone arbitrariamente, senza alcuna richiesta o assenso dell'istante; né la dichiarata irreperibilità può valere a giustificare il comportamento dell'operatore il quale, a maggior ragione se in vista di un annullamento della pratica di attivazione della numerazione, avrebbe dovuto diligentemente attivarsi in ogni modo per contattare il cliente il quale, se reso edotto del rischio di perdere la numerazione, avrebbe potuto anche attivarsi prima della sua attribuzione a terzi (cfr. Agcom, del. n. 23/17/CIR). Pertanto, da quanto precede, si ritiene che Vodafone sia responsabile della perdita della numerazione dell'istante, il quale ha diritto ad essere indennizzato ai sensi del combinato disposto degli artt. 9 e 12 del Regolamento indennizzi.

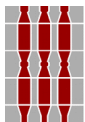
Così, considerato che, stando alle risultanze della richiesta di integrazione istruttoria nei confronti dell'operatore terzo Telecom, la numerazione in questione risultava assegnata all'istante a partire dall'anno 2002, va senz'altro accolta la richiesta di liquidazione di un indennizzo pari ad euro 1700,00.

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 legale, 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 da XXXXX, residente in XXXXX, 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 3270,00 (tremiladuecentosettanta) a titolo di indennizzo ai sensi dell'articolo 3, comma 1 del Regolamento indennizzi;

- **versare** all'istante la somma di euro 1700,00 (millesettecento) a titolo di indennizzo ai sensi degli articoli 9 e 12 del Regolamento indennizzi.

Le somme di cui ai punti precedenti dovranno essere maggiorate 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 stesso.

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)