

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE N. 74 del 20 dicembre 2016

OGGETTO Definizione della controversia XXXX contro Vodafone Italia XX

Pres. Ass.

Presidente: Marco Mazzoni X

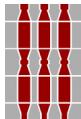
Membro: Maria Mazzoli

Membro: Stefania Severi

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXXXX contro Vodafone Italia XX

(GU14 N. XX/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 20 dicembre 2016,

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*”;

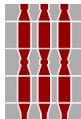
VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell'Umbria n. 7 dell'11 giugno 2015, concernente l'approvazione del “*Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”, di cui all'articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

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*”;



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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 1 giugno 2015 (prot. n. XX/2015) con la quale il Sig. XXXX, corrente 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 XX;

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;

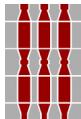
CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

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

- a) nel novembre 2013 veniva contattato telefonicamente da un operatore Vodafone sulla linea business intestata alla propria ditta, XXXXX, il quale proponeva una riduzione dei costi;
- b) essendo imminente la cessazione dell'attività, intervenuta il 28 dicembre 2013, accettava l'offerta che avrebbe dovuto prevedere il declassamento da business a residenziale e l'intestazione al Sig. XXX;
- c) in luogo di ciò, dal 24 novembre 2013 Vodafone, senza alcun consenso, attivava una nuova numerazione (XXXXXX), con il risultato di avere attive entrambe le numerazioni;
- d) dal 24 novembre 2013, inoltre, la linea XXXXX è stata interrotta;
- e) nel luglio 2014 si avvedeva del fatto che gli erano state addebitate somme corrispondenti ad una doppia fatturazione, per entrambe le numerazioni, nonostante la XXXX fosse interrotta;
- f) i reclami proposti non sono stati riscontrati.

In base a tali premesse, l'istante chiede:



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

- I) il declassamento della numerazione XXXXX da business a residenziale, con intestazione a se medesimo ed attivazione dei servizi voce e ADSL;
- II) lo storno della posizione debitoria relativa ad entrambe le numerazioni;
- III) indennizzo per ritardo nella "migrazione" dal 24 novembre 2013 sino all'effettiva attivazione dei servizi;
- IV) rimborso delle somme indebitamente corrisposte in relazione alla numerazione XXXXX;
- V) indennizzo per interruzione dei servizi in relazione alla numerazione XXXXX;
- VI) indennizzo per mancato riscontro al reclamo;
- VII) indennizzo per l'eventuale perdita del numero.

2. La posizione dell'operatore

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

- a) nell'ambito della presente procedura non può trovare alcun riscontro la richiesta di risarcimento del danno;
- b) le fatture non sono state ritualmente contestate con le modalità di cui all'articolo 6.4 delle Condizioni generali di contratto;
- c) non ci sono anomalie nella gestione delle richieste del Sig. XXXXX, avendolo Vodafone contattato più volte provvedendo ad informarlo sulle modalità per procedere alla disdetta del contratto non più in uso ed inviando il file audio da cui emerge la conformità dell'attivazione di un nuovo numero Vodafone.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto delle domande.

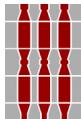
3. Risultante istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, va dichiarata l'inammissibilità della richiesta sub I) in quanto, ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare storni o rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

Néppure può essere accolta la richiesta sub VII), relativa all'indennizzo per l'eventuale perdita della numerazione, in quanto riferita ad un fatto non ancora accaduto e dedotto solo in quanto "eventuale", con conseguente carenza di un interesse concreto ed attuale in capo all'istante.

Nel merito, le richieste di parte istante meritano parziale accoglimento nei limiti e nei termini di seguito specificati.

La richiesta di storno delle somme addebitate in relazione alla numerazione XXXXX merita accoglimento. L'istante, infatti, sia nel formulario GU14, sia nei reclami inviati con raccomandata



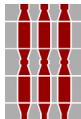
Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

A/R all'operatore e da questi ricevuti rispettivamente il 24 settembre 2014 ed il 16 ottobre 2014, dichiara di non aver mai chiesto l'attivazione delle summenzionata numerazione. L'operatore, a questo proposito, dichiara di aver inviato all'istante il file audio *“da dove emerge chiaramente la conformità dell'attivazione di un nuovo numero Vodafone”*, ma non deposita detto file né versa in atti altra documentazione comprovante la volontà dell'istante di attivare un nuovo numero a proprio nome. In relazione a tanto, si ricorda che l'articolo 6, comma 2 dell'All. A delibera n. 664/06/CONS (Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza), in vigore all'epoca della conclusione del contratto ed oggi abrogata, prevedeva che *“nei procedimenti non giurisdizionali di risoluzione delle controversie relative alla conclusione di un contratto a distanza di fornitura di beni o servizi di comunicazioni elettroniche, l'operatore può fornire prova dell'avvenuta conclusione del contratto solo dimostrando di aver adempiuto gli obblighi di cui all'art. 2, commi 5, 6 e 7”*, prova che non è stata fornita dal gestore. Il Codice del Consumo (D.Lgs. 6-9-2005 n. 206 - Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229), dal canto suo, all'articolo 51, comma 6, stabilisce che *“quando un contratto a distanza deve essere concluso per telefono, il professionista deve confermare l'offerta al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto; in tali casi il documento informatico può essere sottoscritto con firma elettronica ai sensi dell'articolo 21 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modificazioni. Dette conferme possono essere effettuate, se il consumatore acconsente, anche su un supporto durevole”*.

Poichè, pertanto, a fronte della contestazione dell'istante, Vodafone non ha fornito la prova né dell'avvenuta prestazione del consenso (telefonico) verbale all'attivazione della numerazione di cui è questione, né della relativa accettazione per iscritto, il contratto relativo alla numerazione XXXXX non può considerarsi essere mai stato concluso. Pertanto, tenuto conto, da un lato, del fatto che l'istante non ha mai prestato il proprio consenso all'attivazione della numerazione *de qua*, e dall'altro, del fatto che comunque l'utenza è stata servita ed il servizio fruito, pare equo disporre che l'operatore storni/rimborsi il 50% delle somme addebitate in riferimento alla numerazione medesima, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione contabile amministrativa del cliente.

La richiesta di indennizzo per interruzione dei servizi, in relazione alla numerazione XXXXX, nonchè di rimborso delle relative somme addebitate, merita accoglimento.

A questo proposito, in ossequio ai principi civilistici sull'onere probatorio in materia di responsabilità contrattuale, ai sensi dell'art. 1218 c.c., il creditore della prestazione ha l'onere di provare la fonte dell'obbligazione della controparte e di allegare l'inadempimento altrui, incombendo sul debitore l'onere di provare che l'inadempimento si è verificato per causa a lui



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

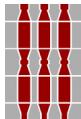
non imputabile. Nella controversia in esame, l'istante, non contestato dall'operatore, afferma che la linea in questione è stata interrotta dal 24 novembre 2013, e che tale interruzione perdurava all'atto della proposizione della domanda, intervenuta il 1 giugno 2015. Il problema è stato evidenziato dall'istante anche nel proprio reclamo datato 11 ottobre 2014, inviato con raccomandata A/R e rimasto privo di riscontro.

Pertanto, tenuto conto del fatto che l'operatore non ha contestato l'asserita interruzione del servizio, né nei propri scritti difensivi riconducibili al formulario GU14 citato, né riscontrando, sia pur negativamente, il predetto reclamo, in relazione all'efficacia probatoria delle affermazioni dell'istante, assume rilievo il principio secondo cui, in assenza di contestazioni da parte dell'operatore, quanto dichiarato dal Sig. XXXXX deve ritenersi integralmente provato. In tal senso dispone l'articolo 115, comma 1 c.p.c., da considerarsi come espressivo di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui fatti "non specificamente contestati" (ex multis, Corecom E. Romagna, del. 15/10; Corecom Lazio, del. 43/12; Corecom Lombardia, del. 17/12). La stessa Corte di Cassazione, peraltro, ha statuito che i fatti non specificamente contestati esonerano la controparte dall'onere di fornire la relativa prova (ex plurimis, Corte di Cassazione, sez. III, n. 22837 del 10.11.2010). Da quanto precede, consegue quindi il diritto dell'istante allo storno/rimborso delle somme riferite alla linea XXXX riferite al periodo 24 novembre 2013 – 1 giugno 2015, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione contabile-anmministrativa del cliente, oltre al diritto all'indennizzo previsto dall'articolo 5, comma 1 del Regolamento indennizzi. A questo proposito, ai fini del computo, tenuto conto che l'interruzione ha riguardato due servizi (voce e adsl), l'istante ha diritto ad un indennizzo di 5.540 euro (554 giorni X 10 euro/die).

La richiesta di indennizzo per ritardo nella "migrazione" non può essere accolta per i seguenti motivi.

Al di là del fatto che detta fattispecie non è contemplata dal Regolamento indennizzi, sta la considerazione che, da quanto versato in atti, non risulta che l'istante abbia mai chiesto la modifica del contratto da business a residenziale; oltre a ciò, rileva che l'operatore, nelle proprie memorie, contesta che l'istante abbia mai correttamente inoltrato detta richiesta, affermando che "Vodafone contattava più volte il Sig. XXXXX per gestire i motivi di contatto, provvedendo ad informarlo sulle modalità per procedere alla disdetta". Per quanto sopra già espresso, se è vero che incombe sull'operatore l'onere della prova dell'esatto adempimento, è pure vero che incombe sull'istante l'onere di provare la fonte, negoziale o legale, dell'obbligazione di controparte, onere che, nel caso di specie, non è stato assolto.

E' dovuto invece l'indennizzo di cui all'art 11 del Regolamento indennizzi, per mancata risposta ai reclami del 16 settembre 2014 ed 11 ottobre 2014, trasmessi all'operatore con raccomandata



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

A/R e dallo stesso ricevuti rispettivamente in data 24 settembre 2014 e 16 ottobre 2014. Pertanto, tenuto conto dei 45 giorni "liberi" a favore dell'operatore per riscontrare i reclami, le date da tenere in considerazione per il calcolo dell'indennizzo sono rispettivamente il 8 novembre 2014 come *dies a quo* ed il 26 maggio 2015, data dell'udienza di conciliazione, quale prima occasione che l'istante ha avuto di discutere con l'operatore sul suo specifico caso, come *dies ad quem*. Pertanto, fatti i conti, spetta all'istante un indennizzo di euro 199,00.

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 al procedimento con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00.

Udita la relazione

DELIBERA

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

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

- **stornare/rimborsare** le somme addebitate in relazione alla numerazione XXXXX, in misura del 50%, nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante;

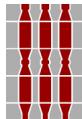
- **stornare/rimborsare** le somme addebitate in relazione alla numerazione XXXX riferite al periodo 24 novembre 2013 – 1 giugno 2015, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione contabile-anmministrativa dell'istante;

- **versare** all'istante l'indennizzo di euro 5.540 (cinquemilacinquecentoquaranta), ai sensi dell'articolo 5, comma 1 del Regolamento indennizzi;

- **versare** all'istante l'indennizzo di euro 199 (centonovantanove), ai sensi dell'articolo 11 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 a titolo di spese di procedura.



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

B) il rigetto delle 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)