



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 64/2016

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CALAGE XXXXXXXX C/
VODAFONE ITALIA SPA

L'anno duemilasedici, il giorno 6 del mese di Ottobre presso la sede del
Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
x	

DELIBERA N. 64/2016

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CALACE XXXXXXXX C/ VODAFONE ITALIA SPA
(GU14 prot. 11414/C del 19.10.2015)**

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del _____ ;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*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, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la L.R. n.20/2000 “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”

VISTO l’Accordo quadro 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, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTE l’istanza dell’utente Calace Xxxxxxx presentata in data 19.10.2015 Prot. n. 11414/C contro Vodafone Italia Spa

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica mobile di tipologia privata con l'operatore Vodafone SpA, recante la numerazione 347-XXXXXX, lamenta la sospensione del servizio di telefonia mobile sin dal 5.03.2015.

Precipuamente, l'istante afferma di aver regolarmente acquistato il terminale Samsung GT-i9505 in data 16.06.2013 presso il punto Vodafone sito in Potenza alla Via del Gallitello, come da scontrino fiscale tempestivamente prodotto.

Dagli atti di causa emerge, sia pure indirettamente, di averlo utilizzato senza problemi fino al 5.03.2015, giorno in cui dichiara di aver subito il blocco senza preavviso del terminale stesso.

Il predetto apparecchio recava il seguente codice IMEI (che identifica il terminale) e precisamente: XXXXXXXXXXXX.

Ma vi è di più.

Da informazioni assunte sia presso il punto vendita Vodafone sia tramite il 190, è risultato che tale interruzione è ascrivibile a responsabilità del gestore che erroneamente ha associato il predetto codice IMEI al conto telefonico di un altro abbonato moroso nei confronti della stessa Vodafone.

Pertanto, si è trattato di un erroneo inserimento del codice IMEI del terminale dell'istante, nella "black list" di terminali per morosità.

Infatti, l'istante non aveva alcuna pendenza e/o morosità nei confronti del Gestore che è stato sollecitato ripetutamente, ma senza successo, al fine di ottonere lo sblocco del codice IMEI.

Agli atti di causa, infatti, risulta che l'istante ha inoltrato ben tre richieste di sblocco e avviato quattro chat con l'operatore Vodafone, l'ultima del 18.05.2015 nel corso della quale l'operatore confermava ancora il blocco dell'IMEI.

Il gestore, nel corso della procedura conciliativa veniva, inoltre, sollecitato a mezzo fax del 20.07.2015 direttamente dall'esercizio commerciale presso cui aveva acquistato il terminale.

In basi a tali accadimenti, l'utente chiede:

- i.** lo sblocco immediato del telefono;
- ii.** in alternativa, la liquidazione di un indennizzo pari alla somma occorsa per l'acquisto del telefono e quantificata in Euro 650,00;
- iii.** il risarcimento dei danni patiti per il mancato utilizzo del telefono;
- iv.** ristoro delle spese legali.

L'istante ha sia depositato memoria difensiva e di replica sia ha preso parte all'udienza di definizione del procedimento.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone SpA, respinge le contestazioni di parte istante con circostanziata memoria difensiva, ritualmente depositata e replicata.

Precipuamente, l'operatore, in rito, eccepisce la inammissibilità e/o improcedibilità della istanza di definizione ex art. 2 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS per incompetenza del Co.Re.Com adito.

Nel merito, contesta la richiesta dell'istante assumendo di aver sbloccato il terminale sin dal 23.03.2015 e di tanto fornisce prova documentale mediante allegazione della schermata IMEI.

Pertanto, secondo la posizione dell'operatore, il mancato funzionamento del cellulare è ascrivibile ad altri accadimenti non ricollegabili al blocco del codice IMEI, ma ad un guasto del telefono che l'istante avrebbe dovuto portare in assistenza.

Le considerazioni del gestore sono state oggetto di replica da parte dell'istante con memoria ritualmente depositata, come nel prosieguo meglio precisato.

3. Motivazioni della decisione

Dalla disamina di fatti e atti prodotti dalle parti, si ritiene che le richieste di parte istante siano in parte accoglibili per le ragioni che si procede a rappresentare.

In rito

Preliminarmente, è necessario definire la questione di rito di incompetenza sollevata dall'operatore.

Si ritiene che l'eccezione sia inammissibile in quanto, nel caso di specie si verte in materia di lesione diretta del diritto dell'utente e/o di inosservanza degli obblighi contrattualmente assunti, in perfetta aderenza a quanto stabilito dall'art. 2 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

Infatti, in considerazione di quanto sarà esposto nel prosieguo, è da ascrivere a responsabilità dell'operatore la causa del disservizio che ha comportato, per cause non imputabili all'utente, il mancato utilizzo del terminale.

Nel merito

Il caso di cui trattasi concerne la sospensione del servizio telefonico a causa del blocco del codice IMEI in quanto erroneamente associato ad altro utente moroso.

In realtà, nel caso di specie, non si può parlare di sospensione del servizio, quanto – piuttosto – di una mancata fruizione del terminale poiché il codice che identifica in maniera univoca il cellulare veniva bloccato.

Ovvio che, per tutto il periodo considerato, la linea non era sospesa e pertanto l'utente avrebbe potuto utilizzare la sim con altro cellulare, tuttavia, non v'è dubbio che l'utente ha subito un disservizio derivante non già dalla sospensione della linea quanto piuttosto dal mancato utilizzo del terminale regolarmente acquistato presso il centro Vodafone, per responsabilità ascrivibile all'operatore.

In definitiva, la mancata disponibilità del videotelefonino per un rilevante lasso di tempo e, soprattutto per cause non imputabili all'utente, giustifica ragionevolmente la richiesta di indennizzo avanzata dall'utente.

Pertanto, l'apparente domanda risarcitoria formulata nell'istanza di definizione di cui al precedente punto **iii**, deve essere correttamente interpretata, in questa sede, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale domanda di condanna dell'operatore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti accertati ed assorbe anche la richiesta dell'istante di cui al precedente punto **ii**, in quanto il disservizio subito dall'utente è uno solo e pertanto unica sarà la misura indennizzatoria.

Tornando al merito della questione, l'operatore, nella memoria difensiva assume di aver provveduto allo sblocco sin dal 23.03.2015 e a supporto di tale dichiarazione allega la schermata di sblocco del codice IMEI.

Tale assunto, come già detto, è stato contestato dall'utente.

Precisamente, l'istante ha negato l'avvenuto sblocco del cellulare richiamando l'attenzione sulle trascrizioni delle chat intervenute tra lo stesso e il Centro Servizi Vodafone - già versate in atti e tutte successive alla presunta data di sblocco - durante le quali gli operatori confermavano il blocco del codice IMEI e quindi del terminale.

In definitiva, l'utente si è attivato diligentemente, ma ogni tentativo è stato infruttoso, mentre, l'operatore non ha fornito la piena prova di aver adempiuto alle proprie obbligazioni.

Ma vi è di più.

Il gestore non ha fornito alcun supporto utile all'utente nella risoluzione del problema, diligenza, invece, osservata dall'utente che ha fatto tutto quanto in suo potere per risolvere il disservizio.

Sotto altro e residuale profilo, il gestore, quand'anche non autore del blocco, avrebbe dovuto preavvisare - ai sensi dell'art. 5 della Direttiva in materia di qualità e carte dei servizi n. 179/03/CSP, il suo cliente della cessazione del servizio.

Si deve ritenere, quindi, che il blocco sia stato illegittimamente effettuato dall'operatore in assenza di prova contraria.

Ne consegue che va riconosciuto a carico dell'operatore ed in favore dell'utente un indennizzo per illegittima interruzione dei servizi dal 5.03.2015 fino al 19.10.2015

(giorno in cui è stata depositata l'istanza di definizione della controversia), per complessivi 229 gg di disservizio, calcolato ai sensi dell'art. 4 comma 1 del Regolamento Indennizzi per una somma pari ad Euro 1.717,50.

Non è accoglibile, invece, la richiesta di estensione del periodo indennizzabile sino al deposito delle memorie, in quanto, come già detto, per tutto il periodo considerato, l'utente avrebbe potuto utilizzare la sim con altro cellulare.

Non è, altresì, ammissibile la richiesta di sblocco apparato di cui al precedente punto **i**, in quanto connessa ad un obbligo di *facere* estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi del comma 4 dell'art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS, poiché l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o dalle delibere dell'Autorità.

Infine, si ritiene, proporzionale ed equo liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 150,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 sesto comma del Regolamento n. 173/07/CONS.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. Antonia Albano

Delibera

La società Vodafone Italia SpA, in accoglimento parziale della istanza acquisita al protocollo GU14 n. 11414/C del 19.10.2015, è tenuta a corrispondere a titolo di indennizzo l'importo di Euro 1.717,50 per illegittima interruzione del servizio, maggiorato della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

La società Vodafone SpA è tenuta, infine, a corrispondere in favore dell'istante Euro 150,00 (centocinquanta virgola zero) per spese di procedura.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.259;

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia