



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

DELIBERAZIONE N. 4 del 24 marzo 2016

OGGETTO n. 2	Definizione della controversia XXX contro Vodafone Omnitel XX
---------------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Maria Gabriella Mecucci

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Maria Gabriella Mecucci

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXXXX contro Vodafone Omnitel XX

(GU14 N. XX/2014)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 24 marzo 2016 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 istituzionale, educazione alla cittadinanza 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);

VISTE le delibere Corecom Emilia Romagna, del. 15/10; Corecom Lazio, del. 43/12; Corecom Lombardia, del. 17/12; Corecom Umbria, del. 16/2010; Corecom Lazio, del. 59/2012;

VISTA la sentenza della Corte di Cassazione, sez. III, n. 22837 del 10.11.2010;

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata prot. n. XXX del X aprile 2014 con la quale la XXX, corrente in XXXX, 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 Omnitel 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;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo “affari” XXX (cod. cliente n. XXXX), nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) in data 11 ottobre 2013 è passato da Vodafone ad altro operatore;
- b. il 14 gennaio è pervenuta fattura della Vodafone relativa al periodo 17.10.2013 – 16.12.2013.

In base a tali premesse l'utente ha richiesto:

- I) lo storno delle fatture e la cancellazione della posizione debitoria;
- II) la restituzione delle somme non dovute;
- III) un indennizzo per i danni subiti.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Le domande dell'istante meritano parziale accoglimento, nei limiti e nei termini di seguito specificati.

L'istante dichiara di non essere più stato cliente Vodafone a decorrere dal 11 ottobre 2013. La mancanza di contestazione, da parte dell'operatore, di quanto affermato dall'istante, determina che i fatti dedotti dall'utente devono considerarsi integralmente provati. In tal senso, assume rilievo quanto disposto dall'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 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 risulta pertanto che le fatture emesse dal gestore riferite al periodo successivo all'11 ottobre 2013 vanno stornate/rimborsate, con obbligo, in capo al medesimo, di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante.

La richiesta di indennizzo non può invece essere accolta.

Le fatturazioni successive al recesso dal contratto, infatti, integrano una ritardata gestione, da parte dell'operatore, della richiesta di recesso, la quale non appare riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo, neppure in via analogica. La stessa infatti, non comporta un inadempimento contrattuale, e neppure può ricondursi ad un difetto nella qualità dei servizi resi. Gli indennizzi, in via generale, possono considerarsi come una "penalità da inadempimento", e, anche qualora non espressamente previsti, per essere liquidati devono essere ancorati ad obblighi rimasti inadempiti da parte degli operatori, cosa che non emerge nel caso di specie (conformi, tra le altre, Corecom Umbria, del. 16/2010; Corecom Lazio, del. 59/2012).

Per quanto riguarda le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00.

Udita la relazione,

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza prot. n. XXX del X aprile 2014 presentata dalla XXXX, corrente in XXXX, per i motivi sopra indicati,

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



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

- **stornare/rimborsare** tutte le fatture emesse a carico dell'istante, riferite al periodo successivo all'11 ottobre 2013, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante medesimo;

-**corrispondere** all'istante la somma di euro 50 a titolo di spese di procedura;

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

(Simonetta Silvestri)