



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

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

**DELIBERAZIONE N. 53 del 24 Ottobre 2016**

<b>OGGETTO</b>	Definizione della controversia XXXXX Italia contro Vodafone Italia XX
----------------	---

	<b>Pres.</b>	<b>Ass.</b>
<b>Presidente:</b> Marco Mazzoni	X	
<b>Membro:</b> Maria Mazzoli	X	
<b>Membro:</b> Stefania Severi	X	

**Presidente:** Marco Mazzoni

\_\_\_\_\_

**Estensore:** Beatrice Cairoli

\_\_\_\_\_

**Il Verbalizzante:** Monica Cappelli

\_\_\_\_\_



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

## Definizione della controversia XXXX contro Vodafone Italia XX

(GU14 N. XX/2015)

### IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 24 ottobre 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”*;

**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*



**Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.**

*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 26 marzo 2015, (prot n. XX/2015) con la quale XXXXX, 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 TeleTu ora 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;

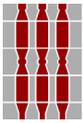
**UDITA** la relazione del Consigliere Delegato;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione all'utenza “affari” XXXX, codice cliente n. XXXXX nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) nel novembre 2014 cambiava operatore e passava a Vodafone per i servizi di telefonia fissa, internet e telefonia mobile di tipo business;
- b) Il segretario generale di XXXX, dott. XXXX, veniva contattato dall'operatore il quale faceva presente che, per usufruire di alcune promozioni, era necessario “passare” il numero XXXXX da utenza affari ad utenza privata: Il dott. XXXXX rifiutava tale passaggio;
- c) dal 4 dicembre 2014 il numero XXXXX risultava disattivo e pertanto non raggiungibile;
- d) veniva contattata Vodafone che rispondeva che in quella data si era dato seguito alla portabilità dal precedente operatore;
- e) l'istante chiedeva un intervento tecnico che non veniva mai fornito;
- f) il dott. XXXX riceveva fatture Vodafone a proprio nome, riguardanti l'utenza privata XXXXX, erroneamente e senza alcuna richiesta a lui intestata, invece che intestata alla XXX come utenza business;
- g) l'istante veniva a conoscenza del fatto che l'attivazione dell'utenza come privata era causa del mancato funzionamento della stessa; inoltre, l'attivazione dell'utenza come privata impediva la migrazione;



**Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.**

h) a fine febbraio 2015 il numero tornava ad essere attivo, ma risultava sempre intestato al dott. XXX e, alla data del 28 aprile 2015, la problematica contrattuale risultava ancora non risolta;

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

I) che venga data esecuzione ai contratti business e che l'utenza XXXXX intestata all'XXXXX come utenza business;

II) il rimborso della fattura contestata;

III) indennizzo per mancato funzionamento della linea dal 4 dicembre 2014 a fine febbraio 2015;

IV) copia della registrazione della telefonata sulla scorta della quale è stata attivata l'utenza di tipo privato e il nominativo dell'agenzia che la ha effettuata.

## **2. La posizione dell'operatore**

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

a) la richiesta di risarcimento del danno non può trovare riscontro in questa procedura;

b) nella fattura XXXX risulta presenza di traffico e quindi gli addebiti sono dovuti;

c) la richiesta di passaggio da utenza privata a business non è oggetto di GU5;

d) Vodafone ha agito nel pieno rispetto delle disposizioni legislative e contrattuali e nessuna richiesta di indennizzo potrà ritenersi fondata.

Sulla base di tale rappresentazione chiede il rigetto delle richieste avanzate dall'istante.

## **3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione**

In via preliminare va evidenziato che sono inammissibili le richieste sub I) e sub IV) in quanto ai sensi del 4° e 5° comma dell'art.19 del Regolamento l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi/storni di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi.

Anche la richiesta di rimborso di cui al punto II non può essere accolta in quanto, essendo la fatturazione contestata intestata a soggetto diverso dall'istante, quest'ultimo è carente di legittimazione attiva in punto.

La richiesta di indennizzo per interruzione del servizio merita accoglimento per le motivazioni di seguito espresse.

L'istante afferma di non aver avuto il servizio dal 04/12/2014 a fine febbraio 2015. L'operatore produce la fattura XXXX dalla quale asserisce risulterebbe la presenza di traffico telefonico. Tale fattura è stata contestata dall'istante il quale sostiene di aver avuto, in quel periodo, il servizio interrotto.

In via generale, e per giurisprudenza consolidata (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la



**Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.**

conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico: la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. In caso di contestazione da parte dell'utente dell'ammontare della fattura telefonica, sussiste quindi in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura contestata, ovvero di fornire la dimostrazione del corretto funzionamento del contatore centrale e della corrispondenza tra i dati forniti da esso e quelli riportati nella fattura.

Oltre alle suesposte considerazioni di carattere generale sta il fatto che, nel caso concreto, risulta di tutta evidenza che l'XXXX non ha avuto alcun servizio nel periodo oggetto di doglianza in quanto, come reso evidente dalla fatturazione prodotta sia dall'istante che dall'operatore, l'utenza, da dicembre 2014 a gennaio 2015, non era intestata all'XXXX ma ad un soggetto terzo, con la conseguenza che, evidentemente, il servizio, in relazione alla numerazione in questione, in detto periodo non era fornito all'istante. Non risulta poi in atti nessuna prova della richiesta, da parte di alcuno, nè di declassamento dell'utenza da business a residenziale, né di modifica dell'intestazione della numerazione, passandola dall'XXXXX. Ciò trova conferma sia nell'allegato alla proposta di abbonamento del 12/11/2014, depositato da parte istante, da cui emerge unicamente la richiesta, da parte dell'XXXXX, di migrazione della numerazione *de qua*, sia nella raccomandata A/R del 14 gennaio 2015, in cui l'istante recisamente contesta l'attivazione a nome del Sig. XXXX di una linea che era intestata alla XXX.

In relazione a tanto va quindi ritenuta provata l'imputabilità al gestore dell'interruzione del servizio dal 04/12/2014 sino a fine febbraio 2015, per un totale di 86 giorni, con la conseguenza che l'XXXX ha diritto all'indennizzo previsto dall'articolo 5, comma 1 del Regolamento indennizzi, applicato in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2 del Regolamento medesimo. Pertanto, tenuto conto che l'interruzione riguarda due servizi (voce ed internet) e che si tratta di utenza affari, spetta all'istante un indennizzo di euro €1720,00 (86ggX5X2 servizi X2 in quanto utenza affari).

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 presente 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



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

## DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dall'XXXXX, corrente in XXXXX, per i motivi sopra indicati,

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

- **versare** all'istante la somma di €1720,00 (millesettecentoventi) a titolo di indennizzo, ai sensi del combinato disposto degli articoli 5, comma 1 e 12, comma 2 del Regolamento indennizzi. La somma dovrà essere maggiorata 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 €150,00 (centocinquanta) 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](http://www.agcom.it)).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)