



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

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

Deliberazione n. 32/2017

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

██████████ C/ VODAFONE ITALIA SPA

L'anno duemiladiciassette, il giorno 31 del mese di maggio 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	
X	
	X
X	
	X

DELIBERA N. 32/2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DE BONIS [REDACTED] C/ VODAFONE ITALIA SPA
(Prot. n. 1454/C del 9 febbraio 2016)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 31/05/2017;

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*”;

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED] [REDACTED] presentata in data 09.02.2016, Prot. n. 1454/C, contro Vodafone Italia SPA;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

1. La posizione dell'istante

All'esito del fallito tentativo di conciliazione, l'utente presentava istanza di definizione, tramite modello GU14, ove, nella parte dedicata alla descrizione dei fatti, scriveva: "A seguito di migrazione/portabilità in Teletu si verificava la perdita della numerazione [REDACTED]. Mi vengono inoltre addebitati servizi mai richiesti e mai utilizzati".

L'utente concludeva con il formulare le seguenti richieste: "indennizzo e risarcimento danni per la perdita della numerazione. Rimborso delle somme pagate in eccesso per servizi non richiesti. Indennizzo per mancata risposta ai reclami".

L'istante, tramite l'Avv. [REDACTED] [REDACTED], presentava memorie e repliche nel corso del procedimento di definizione.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore telefonico, pur presenziando alla udienza di conciliazione, non intendeva aderire alle richieste formulate dall'istante nel corpo del ridetto formulario UG, non accogliendole. L'operatore, inoltre, tramite l'Avv. [REDACTED] [REDACTED] presentava memorie e repliche nel corso del procedimento di definizione con cui sollevava una serie di eccezioni, preliminari e di merito, volte a contestare le richieste dell'utente, così concludendo: "perché l'Ill.mo Co.Re.Com della Regione Basilicata Voglia ritenere inammissibile l'istanza inoltrata e comunque integralmente infondata, con ogni conseguenza di legge".

3. Nel merito

A parere di chi scrive ed alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

In primo luogo si evidenzia come la istanza, in considerazione di quanto esposto nel formulario UG, nel formulario GU14 e nelle memorie e repliche risulta sufficientemente inquadrata nei suoi contorni temporali e fattuali tanto da non sancirne la indeterminatezza.

Si evidenzia, tuttavia, che, in accoglimento della eccezione sollevata da Vodafone nelle Repliche del 31.10.2006, la numerazione [REDACTED] non è stata indicata dall'utente nel corpo del formulario GU introduttivo della fase di conciliazione. Nel ridetto formulario, infatti, l'istante nella parte dedicata all'inserimento della utenza interessata al tentativo di conciliazione ha indicato il numero [REDACTED], mentre, nella parte del formulario dedicata alla descrizione dei fatti, ha parlato genericamente di “vecchio numero di telefono” senza indicare e specificare quale fosse. Viceversa, nel formulario GU14 l'utente ha continuato ad indicare come utenza interessata – nella parte de formulario a ciò destinato- il numero [REDACTED] mentre nella parte relativa alla descrizione dei fatti ha, PER LA PRIMA VOLTA, indicato la numerazione [REDACTED]. Tale numerazione è stata, poi, reintrodotta nel corso del procedimento di definizione sia nelle memorie sia nelle repliche depositate da legale dell'istante, lamentandone la perdita ed insistendo per il riconoscimento del relativo indennizzo.

Quanto detto evidenzia che in sede di definizione è stata introdotta una questione diversa rispetto a quanto rappresentato in sede di conciliazione laddove l'utente nel formulario UG, peccando di indeterminatezza e genericità, ha fatto un riferimento non chiaro e non specifico ad una precisa numerazione, bensì, “al mio vecchio numero di telefono” che è affermazione riferibile ad un numero indefinito di numerazioni fisse e/o mobili (si evidenzia, tra l'altro che il [REDACTED] – da quanto si comprende dagli atti del procedimento- non sarebbe stato mai comunque intestato alla sig.ra [REDACTED] ma al di lei defunto marito e pertanto l'affermazione “il mio vecchio numero di telefono” non è univocamente riferibile alla predetta numerazione). Era onere e dovere dell'istante inquadrare in maniera univoca, determinata e precisa i fatti a fondamento della sua doglianza sin dalla presentazione della istanza di conciliazione atteso che non è possibile ampliare i fatti dedotti, l'oggetto della controversia e le domande presentate

nel corso del procedimento di definizione con ciò violando il principio di obbligatorietà del tentativo di conciliazione con chiara violazione del diritto di difesa dell'operatore.

Tra l'altro si evidenzia, per mera completezza espositiva, fermo restando che quanto suddetto implica il non accoglimento della domanda di indennizzo per perdita della numerazione per violazione del principio di obbligatorietà del tentativo di conciliazione, si evidenzia che, comunque, l'utente, SOLTANTO NEL corpo delle memorie del 20.10.2016, ha determinato gli anni di presunto possesso della predetta numerazione, affermando che a stessa "era attiva da circa vent'anni". Invero, l'istante non ha suffragato tale asserzione con nessun elemento documentale che provi e dimostri il possesso ventennale della numerazione ridetta: pertanto quanto detto, avrebbe comportato, comunque, il rigetto della domanda atteso che il Co.re.com non aveva elementi oggettivi e prove tali da permettere la certa quantificazione del relativo indennizzo.

Si accenna, tra l'altro al fatto che VODAFONE ha escluso nel merito ogni sua responsabilità nella perdita della numerazione allegando le schermate da cui, a suo dire, si evince la correttezza del suo operato, atteso che Vodafone sostiene che "il tentativo di importazione del medesimo, posto in essere da Tale Tu, risulta respinto per "DIRECTORY NUMBER non portato" e cioè, quando il gestore ha cercato di acquisirlo, esso risultava già cessato ovvero disattivato dall'operatore donating, nel caso di specie Telecom Italia".

Senza scendere in questa sede nell'esame della questione che diventa inutile e superfluo per quanto sopra argomentato, va, comunque, evidenziato, tra l'altro, che per affermare la unica ed esclusiva responsabilità di Vodafone nella perdita della ridetta numerazione, atteso il coinvolgimento nella procedura di migrazione della linea di altro operatore telefonico, si sarebbe dovuto integrare l'istruttoria chiedendo al precedente operatore di presentare atti o documenti relativi alla procedura di migrazione.: Tanto oggi non appare realizzabile per la sussistenza della ridette questioni preliminari ostative all'accoglimento della domanda che assorbono ogni ulteriore considerazione di merito.

Quanto detto non osta alla ripresentazione della istanza relativa alla numerazione [REDACTED] [REDACTED] in sede di conciliazione, con successivo, eventuale prosieguo in sede di definizione in caso di mancato accordo.

Quanto alla questione della attivazione di servizi non richiesti, si evidenzia come già nel corpo del formulario UG l'utente aveva indicato tale circostanza facendo espresso riferimento a: "servizio dillo- numeri speciali-consegna elenchi telefonici". Si evidenzia che, successivamente, soltanto nel corso del procedimento di definizione, tra i servizi definiti come non richiesti da parte dell'utente compare anche il servizio "chiamate più". Tuttavia, essendo quest'ultimo un servizio diverso ed ulteriore rispetto a quelli indicati nel corso del procedimento di conciliazione, per palese violazione del principio di obbligatorietà del procedimento di conciliazione, non si può procedere alla sua disamina in questa sede.

Pertanto, limitando l'esame ai servizi definiti dall'utente come non richiesti nel corpo del formulario Ug (servizio dillo, chiamate speciali e consegna elenchi telefonici), occorre evidenziare in questa sede quanto statuito dalla normativa in materia di servizi aggiuntivi:

L'articolo 3 della delibera 664/06/CONS testualmente prevede che *"Ai sensi dell'art. 57 del Codice del consumo, è vietata la fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica, anche solo supplementari rispetto ad un contratto già in esecuzione, in mancanza della loro previa ordinazione da parte dell'utente. È altresì vietata la disattivazione non richiesta di un servizio di comunicazione elettronica. In ogni caso, la mancata risposta dell'utente ad una offerta di fornitura non significa consenso.*

In caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi non richiesti gli operatori non pretendono dagli utenti alcuna prestazione corrispettiva e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente, che, pertanto, non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva.

La violazione delle disposizioni di cui al comma 1 determina l'applicazione nei confronti dell'operatore della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura editale prevista dall'art. 98, comma 11, del Codice”.

A nulla valgono sul punto le difese di Vodafone atteso che l'operatore non ha provato la richiesta di attivazione dei ridetti servizi da parte dell'utente, come avrebbe potuto e dovuto agevolmente fare e posto che, con riferimento al “servizio dillo”, dinanzi alla contestazione dell'utente, ha soltanto eccepito che “il contratto di che trattasi, infatti, prevedeva la consegna di un telefono Dillo per il quale Teletu ha fatturato i contributi mensili previsti. L'istante, d'altra parte, era stato informato da Teletu, mediante sms, dell'imminente arrivo dello stesso”. E' chiaro che l'invio di un sms informativo non prova la richiesta di attivazione del servizio ad opera del cliente che contesta la attivazione. Quanto al servizio “consegna elenchi telefonici”, nel retro di alcune fatture prodotte dalla stessa Teletu si legge (ex fattura [REDACTED] del 15.03.2015): “TELETU INFORMA “In relazione all'invio degli elenchi telefonici della rete urbana di appartenenza (“Pagine Bianche”), è possibile richiedere il rimborso dei costi di distribuzione degli elenchi distribuiti nel 2013 pari ad Euro 1,51 (IVA inclusa). E' possibile richiedere il rimborso compilando il modulo disponibile online all'indirizzo <http://supporto.teletu.it/elenchi-rimborso>, oppure con una telefonata al Servizio clienti. Le richieste dovranno pervenire entro e non oltre 4 mesi dalla data di emissione indicata nella presente fattura Per il 2014 il servizio di fornitura a domicilio degli elenchi telefonici ha un costo annuale di Euro 1,15 IVA inclusa. Per non ricevere più gli elenchi, è possibile in ogni momento compilare il modulo disponibile online all'indirizzo <http://supporto.teletu.it/elenchi-cancellazione>, oppure telefonare al Servizio Clienti. Si potrà comunque comparire negli elenchi telefonici anche in caso di interruzione del servizio di distribuzione”. Da quanto scritto dallo stesso operatore nel corpo della fattura, si evince il fatto che il servizio è stato attivato senza preventivo consenso dando, poi, la possibilità al cliente di chiedere il rimborso della somma pagata per il 2013 e di bloccare il servizio per il 2014. Tanto contrasta con quanto statuito dall'AGCOM, atteso che, stante l'assenza di espressa richiesta del servizio da parte del

consumatore, la mancata risposta dell'utente, ovvero la inerzia di quest'ultimo dinanzi all'attivazione del servizio non può essere equiparata alla accettazione dello stesso.

Appare equo, pertanto, in accoglimento della richiesta dell'utente, disporre il rimborso delle somme relative a tali servizi (servizio di numeri speciali-consegna elenchi telefonici). Tuttavia, occorre individuare il periodo di riferimento rispetto a cui disporre il rimborso. Invero, con la memoria depositata nel corso del procedimento di definizione, l'istante ha depositato alcune fatture che costituiscono gli unici elementi oggettivi e le uniche prove documentali attestanti sia gli addebiti relativi ai suddetti servizi, sia l'arco di tempo in cui tali servizi sono stati addebitati: può procedersi, dunque, a disporre il rimborso in favore dell'utente, limitatamente, però, alle somme addebitate per i suddetti servizi come indicate nella fatture allegate dal consumatore per complessivi Euro 38,75 (salvo errori e/o omissioni).

Quanto alla richiesta di corresponsione dell'indennizzo previsto per l'attivazione di servizi non richiesti nonché di indennizzo per mancata risposta ai reclami (di cui, peraltro, l'utente non ha fornito alcuna prova documentale), si evidenzia come le stesse siano state formulate soltanto in sede di memoria del 20.10.2016 nel procedimento di definizione e mai formulate nel corso del procedimento di conciliazione, con palese violazione del principio di obbligatorietà del tentativo di conciliazione.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, Avv. [REDACTED] [REDACTED], parziale accoglimento dell'istanza GU14 avanzata in data 9 febbraio 2016, protocollo n. 1454/C, nei confronti di Vodafone Italia S.p.A.

Delibera

- di respingere la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione [REDACTED] poiché dal punto di vista procedurale tale numerazione compare

per la prima volta in sede di definizione nel formulario GU14, mentre non risulta indicata nel formulario UG, ovvero in sede di conciliazione: trattasi, dunque, di domanda nuova e/o diversa rispetto alle richieste contenute nell'istanza di conciliazione a suo tempo promossa. Tanto comporta la violazione del principio di obbligatorietà del tentativo di conciliazione;

- di non accogliere la richiesta dell'istante avente per oggetto “risarcimento danni” e “disattivazione dei servizi non richiesti” in quanto esse esulano dal contenuto tipico delle decisioni cui è chiamato questo Ufficio ed è, come tale, inammissibile. Si precisa, infatti, che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento approvato con Delibera n. 173/07/CONS, l'Autorità, *“ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*;
- di respingere le richieste dell'indennizzo previsto per l'attivazione di servizi non richiesti nonché di indennizzo per mancata risposta ai reclami, poiché dal punto di vista procedurale tali richieste compaiono per la prima volta in sede di definizione (la prima nelle memorie del 20.10.2016 e la seconda nel formulario GU14), mentre non risultano presentate nel formulario UG, ovvero in sede di conciliazione: trattasi, dunque, di domande nuove e/o diverse rispetto alle richieste contenute nell'istanza di conciliazione a suo tempo promossa. Tanto comporta la violazione del principio di obbligatorietà del tentativo di conciliazione;
- di accogliere la domanda di rimborso delle somme pagate in eccedenza per servizi non richiesti e, pertanto, Vodafone deve rimborsare all'istante la complessiva somma di Euro 38,75 (salvo e. e/o o.) quale importo fatturato dei

servizi Dillo, chiamate a numeri speciali e consegna elenchi telefonici in relazione alle fatture allegate dall'utente alla memoria depositata nel corso del procedimento di definizione;

- a riconoscere il rimborso delle spese procedurali per Euro 50,00.

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 DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte