



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
CO.RE.COM.-Molise

Deliberazione n° 35
del 23/08/16

Oggetto: Controversia promossa dall'utente Sig.ra Cianci titolare della Ditta "Qualità ingrosso casalinghi" contro la compagnia telefonica VODAFONE

L'anno duemilasedici, (2016) il giorno 23(ventitre) del mese di Agosto nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Avv. Andrea LATESSA	Presidente		
Avv. Giuseppe MILETI	Vice presidente		
Dott. Vincenzo CIMINO	Componente		

Verbalizza il Direttore del Servizio Angela Aufiero;

IL COMITATO CORECOM

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", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'autorità, dei comitati regionali per le Comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante "Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni

;

VISTO l'articolo 84 del Decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle Comunicazioni elettroniche”*;

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AgCom), la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le Comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 14/12/2011 stipulata dall'AgCOM e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1° gennaio 2012;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO che in data 30/06/2014 la sig.ra Cianci _____, titolare della Ditta *“Qualità ingrosso Casalinghi”* e pertanto linea di tipo *“Affari”*, ha presentato una istanza di definizione, mediante il formulario GU14 assunta in data 01/07/2014 al n.° 1077/COM/14 del protocollo del CO.RE.COM Molise, avverso la società Vodafone riguardante l'utenza 0874483335.

RILEVATO che in data 28/01/2014 si è verificata la sospensione della linea telefonica 0874483335 relativa alla Ditta *“Qualità ingrosso Casalinghi”*. In seguito al provvedimento d'urgenza emesso dal CO.RE.COM Molise, la Vodafone, rappresentata dal dott. Tridico Saverio, rappresentante legale, in una nota difensiva del 07/05/2014, comunicava che l'utenza era stata riattivata in data 05/05/2014. Invece fino al 13/06/2014 data della presentazione del formulario GU14 la linea telefonica risultava interrotta.

CONSTATATO che in data 25/07/2014 l'avv. Criscuoli Nicola, legale della sig.ra Cianci _____, titolare della Ditta *“Qualità ingrosso Casalinghi”*, inviava una memoria nella quale esponeva quanto segue: nel gennaio 2014 la sig.ra Cianci _____ titolare della Ditta *“Qualità ingrosso Casalinghi”* recedeva dal rapporto contrattuale, per la linea telefonica interessata, con Vodafone e contestualmente sottoscriveva una proposta di abbonamento con Telecom Italia S.p.A. manifestando la volontà di conservare il proprio numero telefonico. In data 28/01/2014 esercitava la facoltà di recesso inviando una raccomandata a/r a Telecom Italia S.p.A; tale comunicazione veniva portata anche a conoscenza di Vodafone che riavviava la procedura di portabilità del numero. Tale procedura si è protratta fino al 19/07/2014 generando una interruzione della linea telefonica (dal 28/01/2014 al 19/07/2014).

VISTO il verbale di Udienza di conciliazione del 13/06/2014 in cui per la convenuta Vodafone Italia S.p.A è presente la sig.ra Mocelli Liliana Sabina, delegata dall'avv. Caputo Costanzo e presente, con delega, per l'istante la sig. Castellitto Fiorella, visto il verbale di Udienza di definizione del 30/07/2014 dove per la parte istante è presente l'avv. Roberto di Iorio, delegato dall'avv. Nicola Criscuoli e per la convenuta Vodafone Italia S.p.A è presente l'avv. Caputo Costanzo, delegato da Vodafone Italia S.p.A, che offre all'utente un indennizzo di euro 1.300,00 (milletrecento/00) nonché un accredito di euro 1.300,00 (milletrecento/00) sulle fatture di prossima emissione, offerta rifiutata dall'istante.

CONSIDERATO che l'Udienza si è conclusa rilevando che nessun accordo risulta possibile;

RILEVATO che la dichiarazione riportata nella nota del 7 maggio 2014 prodotta dalla società VODAFONE Italia S.p.A., secondo la quale “l’utenza telefonica è stata attivata in data 5 maggio 2014”, oltre a non essere provata, risulta discordante con quanto dedotto dalla società istante a seguito del provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM Molise, ai sensi dell’articolo 5, del Regolamento.

CONSTATATO che la predetta società avrebbe dovuto produrre, al fine di escludere la propria responsabilità, copia dei files di log delle relative connessioni, a riprova dell’asserita attivazione. Tanto premesso, in assenza di prova contraria, sulla base di quanto emerso in corso di istruttoria la richiesta dell’istante di liquidazione di indennizzi può ritenersi accoglibile, in quanto la sospensione che ha interessato l’utenza telefonica de qua, circoscritta al periodo intercorrente dal 28 gennaio 2014 al 19 luglio 2014 (data di ripristino della funzionalità della linea telefonica) per il numero di 172 giorni, è ascrivibile alla responsabilità della società VODAFONE Italia S.p.A.

SI RITIENE che l’utente ha diritto al seguente indennizzo proporzionato al disservizio subito dall’utente, computato secondo il parametro di euro 7,50 pro die previsto dall’articolo 4, comma 1, dell’allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, parametro quest’ultimo che deve essere computato per ciascun servizio in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall’articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura “business” dell’utenza telefonica interessata dal disservizio. A titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 pro die per il numero di 172 giorni di interruzione dell’utenza telefonica dal 28 gennaio 2014 al 19 luglio 2014, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS la somma di euro 2.580,00 (duemilacinquecentoottanta/00);

Per quanto attiene alle spese di giudizio la società VODAFONE Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell’istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n.7804 del 15/07/2016, che si allega alla presente;

IL CO.RE.COM. all’unanimità dei propri componenti, per le motivazioni tutte espresse in precedenza, così

DELIBERA

- 1) Che in merito alla procedura di definizione della controversia – pratica n.1077/com14 del 01/07/2014 approva integralmente la relazione istruttoria prot. n. 7803 del 15/07/2016 che si allega alla presente;
- 2) Condanna la compagnia VODAFONE s.p.a al pagamento di € 2.580,00 (duemilacinquecentoottanta/00) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 pro die per il numero di 172 giorni di interruzione dell’utenza telefonica dal 28 gennaio 2014 al 19 luglio 2014, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS;

- 3) Per quanto attiene le spese di giudizio, si ritiene di quantificarle in Euro 100,00 (cento/00), da porre a carico della compagnia telefonica Vodafone s.p.a.
- 4) Tutte le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere alla data di presentazione dell'istanza di conciliazione sino all'effettivo soddisfo.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

L'operatore dovrà adempiere la presente delibera entro gg.60 dalla notifica mediante assegno circolare da inviare all'indirizzo dell'istante ed entro lo stesso termine dovrà comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento.

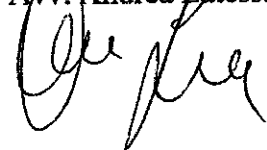
Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.leg.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera formata da 4 facciate è notificata alle parti a cura della struttura, trasmessa all'Autorità per le Comunicazioni (AGCOM) ed è pubblicata sul sito web del Corecom Molise.

Il Verbalizzante
Angela Aufiero



Il Presidente
Avv. Andrea Latessa



Regione Molise

Consiglio Regionale

Prot. 0007803/16 Del 15/07/2016
Interna - Consiglio -



Al Direttore del Servizio
di Supporto al CORECOM
ed agli organi collettivi e di garanzia
avv. Angela Aufiero
SEDE

Oggetto: Procedura di definizione – Relazione pratica prot. 1077/COM/14 del 01/07/2014 sig.ra Cianci Filomena titolare della Ditta “Qualità ingrosso Casalinghi” -Vodafone.

In data 30/06/2014 la sig.ra Cianci Filomena, titolare della Ditta “Qualità ingrosso Casalinghi” e pertanto linea di tipo “Affari”, ha presentato una istanza di definizione, mediante il formulario GU14 assunta in data 01/07/2014 al n.° 1077/COM/14 del protocollo del CO.RE.COM Molise, avverso la società Vodafone riguardante l’utenza 0874483335.

La posizione dell’istante:

In data 28/01/2014 si è verificata la sospensione della linea telefonica 0874483335 relativa alla Ditta “Qualità ingrosso Casalinghi”. In seguito al provvedimento d’urgenza emesso dal CO.RE.COM Molise, la Vodafone, rappresentata dal dott. Tridico Saverio, rappresentante legale, in una nota difensiva del 07/05/2014, comunicava che l’utenza era stata riattivata in data 05/05/2014. Invece fino al 13/06/2014 data della presentazione del formulario GU14 la linea telefonica risultava interrotta.

In data 25/07/2014 l’avv. Criscuoli Nicola, legale rappresentante della sig.ra Cianci Filomena, titolare della Ditta “Qualità ingrosso Casalinghi”, inviava una memoria nella quale esponeva quanto segue:

Nel gennaio 2014 la sig.ra Cianci Filomena, titolare della Ditta “Qualità ingrosso Casalinghi” recedeva dal rapporto contrattuale, per la linea telefonica interessata, con Vodafone e contestualmente sottoscriveva una proposta di abbonamento con Telecom Italia S.p.A. manifestando la volontà di conservare il proprio numero telefonico. In data 28/01/2014 esercitava la facoltà di recesso inviando una raccomandata a/r a Telecom Italia S.p.A ; tale comunicazione veniva portata anche a conoscenza di Vodafone che riavviava la procedura di portabilità del numero. Tale procedura si è protratta fino al 19/07/2014 generando una interruzione della linea telefonica (dal 28/01/2014 al 19/07/2014).

La posizione dell’operatore:

La Vodafone non ha presentato memoria difensiva, ma in sede di Udienza di definizione, offre all’utente un indennizzo di euro 1.300,00 (milletrecento/00) nonché un accredito di euro 1.300,00 (milletrecento/00) sulle fatture di prossima emissione.

Visto il verbale di Udienza di conciliazione del 13/06/2014 in cui per la convenuta Vodafone Italia S.p.A è presente la sig.ra Mocelli Liliana Sabina, delegata dall’ avv. Caputo Costanzo e presente, con delega, per l’istante la sig. Castellitto Fiorella, visto il verbale di Udienza di definizione del 30/07/2014 dove per la parte istante è presente l’avv. Roberto di Iorio, delegato dall’avv. Nicola Criscuoli e per la convenuta Vodafone Italia S.p.A è presente l’avv. Caputo Costanzo, delegato da Vodafone Italia S.p.A , che offre all’utente un indennizzo di euro 1.300,00 (milletrecento/00) nonché un accredito di euro 1.300,00 (milletrecento/00) sulle fatture di prossima emissione, offerta rifiutata dall’istante. Pertanto l’Udienza si conclude rilevando che nessun accordo risulta possibile

tutto ciò premesso,

In primis, si deve rilevare che l’asserzione riportata nella nota del 7 maggio 2014 prodotta dalla società VODAFONE Italia S.p.A., secondo la quale “l’utenza telefonica è stata attivata in data 5 maggio 2014”, oltre a non essere provata, risulta discordante con quanto dedotto dalla società istante a seguito del provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM Molise, ai sensi dell’articolo 5, del Regolamento.

Nello specifico, a prescindere dalla palese discrasia delle asserzioni della società VODAFONE Italia S.p.A. nel corso di entrambe le procedure, la predetta società avrebbe dovuto produrre, al fine di escludere la propria responsabilità, copia dei files di log delle relative connessioni, a riprova dell’asserita attivazione.

Tanto premesso, in assenza di prova contraria, sulla base di quanto emerso in corso di istruttoria la richiesta dell'istante di liquidazione di indennizzi può ritenersi accoglibile, in quanto la sospensione che ha interessato l'utenza telefonica de qua, circoscritta al periodo intercorrente dal 28 gennaio 2014 al 19 luglio 2014 (data di ripristino della funzionalità della linea telefonica) per il numero di 172 giorni, è ascrivibile alla responsabilità della società VODAFONE Italia S.p.A.

Pertanto, la stessa implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 7,50 pro die previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, parametro quest'ultimo che deve essere computato per ciascun servizio in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura "business" dell'utenza telefonica interessata dal disservizio.

si propone che l'istanza sia accolta

La società VODAFONE Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

euro 2.580,00 (duemilacinquecentoottanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 pro die per il numero di 172 giorni di interruzione dell'utenza telefonica dal 28 gennaio 2014 al 19 luglio 2014, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS.

Si trasmette l'intero carteggio per il seguito di competenza.

Campobasso, 22 giugno 2016

Il funzionario responsabile

Dott.ssa Maria Rosaria La Marca

