



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

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

Deliberazione n° 36
del 23/08/16

Oggetto: Controversia promossa dall'utente Cordisco ontro 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;

VISTA l'istanza di definizione presentata in data 04/04/2014 dall'utente Sig. Cordisco _____, mediante formulario GU14 acquisita al protocollo del CO.RE.COM. in data 28/05/2014 al prot. n°885/COM/14, avverso la compagnia telefonica Vodafone Omnitel in relazione all'utenza telefonica 3926327103;

RILEVATO che la posizione dell'istante è la seguente: dal 16/12/2013 il numero 3926327103 non è stato più attivo su piattaforma H3G, ma risulta migrato al gestore Vodafone ed intestato ad altro utente, in assenza di qualsiasi richiesta o contatto con Vodafone. Immediatamente il fatto è stato segnalato al numero clienti Vodafone, il 20/12/2013 è stata sporta denuncia presso la stazione dei carabinieri di Termoli ed il 23/12/2013 è stata inviata raccomandata a/r alla società Vodafone. La società Vodafone non ha mai fornito risposta a tutte le segnalazioni effettuate circa il disservizio in oggetto.

RILEVATO che la compagnia telefonica Vodafone non ha presentato memoria difensiva.

VISTO il verbale di Udienza di conciliazione svoltasi il 04/04/2014, presso la sede del CO.RE.COM Molise, dove risultano presenti la parte istante sig. Cordisco _____ e Vodafone rappresentata dall'avv. Caputo Costanzo, in cui le parti chiedono di rinviare la seduta al fine di acquisire ulteriori e informazioni tecniche, visto il verbale della successiva udienza di conciliazione svoltasi il 30/04/2014 in cui risultano presenti la parte istante sig. Cordisco _____ e Vodafone rappresentata dall'avv. Caputo Costanzo, ma nella cui udienza non viene raggiunto nessun accordo, e visto il verbale di Udienza di definizione, svoltasi il 13/06/2014, in cui la parte istante è presente e la Vodafone è rappresentata dalla sig.ra Mocelli _____ Sabina, in cui nonostante l'ampia discussione, nessun accordo viene raggiunto;

LETTO l'art. 7, comma 5, della delibera n. 179/03/CSP e l'art. 3 della delibera n. 41/09/CIR, Nel caso di specie, Vodafone, lungi dal provvedere - nelle tempistiche dettate dalla citata disciplina regolamentare - a tutti gli adempimenti tecnici necessari al ripristino della precedente configurazione della linea in caso di migrazione non richiesta - come, peraltro, richiesto espressamente dall'istante -, ha ingiustificatamente cessato il servizio (senza, tra l'altro, dare alcun preavviso all'utente).

VISTA l'istruttoria espletata, risulta congruo riconoscere alla parte istante i seguenti indennizzi per ciascun disservizio la cui responsabilità è ascrivibile a Vodafone Omnitel B.V. per quanto sopra esposto.

SI RITIENE che l'utente abbia diritto al seguente indennizzo per la perdita della titolarità della numerazione, attiva dal 22/11/2010: euro 600,00 (seicento/00) ai sensi dell'art.4 del Regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS.

Per la mancata risposta al reclamo l'utente ha diritto ad un indennizzo di euro 300,00 (trecento/00) ai sensi dell'art. 11 del Regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS per un totale complessivo di euro 900,00 (novecento/00). Detto importo dovrà essere corrisposto in favore dell'istante maggiorato degli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza di conciliazione.

Per quanto attiene le spese di giudizio, in via equitativa liquidare in favore dell'istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (*cinquanta/00*).

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot.n. 7840 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.885/com14 del 28/05/2014 approva integralmente la relazione istruttoria prot. N. 7840 del 15/07/2016 che si allega alla presente;
- 2) Condanna la compagnia Vodafone s.p.a per la perdita della titolarità della numerazione, attiva dal 22/11/2010 ad un indennizzo di euro 600,00 (seicento/00) ai sensi dell'art.4 del Regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS,
- 3) Condanna la compagnia Vodafone S.p.A per la mancata risposta al reclamo a corrispondere un indennizzo di euro 300,00 (trecento/00) ai sensi dell'art. 11 del Regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS per un totale complessivo di euro 900,00 (novecento/00). Detto importo dovrà essere corrisposto in favore dell'istante maggiorato degli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza di definizione.
- 4) Per quanto attiene le spese di giudizio, in via equitativa liquidare in favore dell'istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (*cinquanta/00*).
- 5) 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.

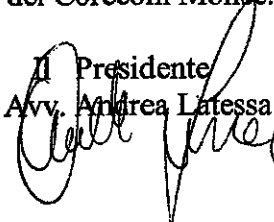
Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.leg.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Ai sensi dell'articolo 119 del 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. 0007840/16 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. 885/COM/14 del 28/05/2014 Cordisco Enrico – Vodafone.

In data 04/04/2014 il sig. Cordisco ha presentato una istanza di definizione, mediante il formulario GU14 assunta in data 28/05/2014 al n.° 885/COM/14 del protocollo del CO.RE.COM Molise, avverso la società Vodafone Omnitel in relazione all'utenza telefonica 3926327103.

La posizione dell' utente:

Dal 16/12/2013 il numero 3926327103 non è stato più attivo su piattaforma H3G, ma risulta migrato al gestore Vodafone ed intestato ad altro utente, in assenza di qualsiasi richiesta o contatto con Vodafone. Immediatamente il fatto è stato segnalato al numero clienti Vodafone, il 20/12/2013 è stata sporta denuncia presso la stazione dei carabinieri di Termoli ed il 23/12/2013 è stata inviata raccomandata a/r alla società Vodafone. La società Vodafone non ha mai fornito risposta a tutte le segnalazioni effettuate circa il disservizio in oggetto.

La posizione dell' operatore:

La Vodafone non ha presentato memoria difensiva.

Visto il verbale di Udienza di conciliazione svoltasi il 04/04/2014, alle ore 11,30, presso la sede del CO.RE.COM Molise sita in via XXIV maggio n.° 130, dove risultano presenti la parte istante sig. Cordisco e Vodafone rappresentata dall' avv. Caputo Costanzo, delegato secondo le normative vigenti, in cui le parti chiedono di rinviare la seduta al fine di acquisire ulteriori e relative informazioni tecniche, visto il verbale della successiva Udienza di conciliazione svoltasi il 30/04/2014 alle ore 17,10 in cui risultano presenti la parte istante sig. Cordisco Enrico e Vodafone rappresentata dall' avv. Caputo Costanzo, delegato secondo le normative vigenti, ma nella cui udienza non viene raggiunto nessun accordo, e visto il verbale di Udienza di definizione, svoltasi il 13/06/2014, alle ore 10,15, presso la sede del CO.RE.COM Molise sita in via XXIV maggio n.° 130, in cui la parte istante è presente e la Vodafone è rappresentata dalla sig.ra Mocelli Liliana Sabina, delegata secondo le normative vigenti, in cui nonostante l'ampia discussione, nessun accordo viene raggiunto;

tutto ciò premesso,

si propone che l'istanza venga accolta.

I fatti oggetto di doglianza da parte dell'istante sono ascrivibili alle seguenti fattispecie tipiche di disservizio indennizzabili in favore dell'utente ai sensi e per gli effetti del "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori" di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.

L'arbitrario contegno di Vodafone, nel caso di specie, risulta non conforme al principio generale di autonomia privata, il quale governa il momento della conclusione del contratto costituendo espressione della volontà del soggetto giuridico.

L'intangibilità dell'autodeterminazione del soggetto giuridico nella assunzione di vincoli contrattuali è principio immanente all'ordinamento giuridico ed ha ispirato anche l'attività di regolamentazione dell'Autorità in punto alle ipotesi di violazione dell'autonomia negoziale degli utenti di servizi di telecomunicazioni.

Si richiama, al riguardo, il disposto di cui all'art. 7, comma 5, delibera n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" a tenore del quale: "Fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, gli organismi di telecomunicazioni non pretendono da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti 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".

L'art. 3 della delibera n. 41/09/CIR recante "Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa", prevede che: "Fatto salvo quanto previsto dalla normativa vigente, in caso di attivazioni, migrazioni o cessazioni non richieste l'utente ha diritto di ottenere gratuitamente, entro 5 giorni lavorativi dalla segnalazione relativa alla prestazione non richiesta, la precedente configurazione della propria linea. Tutti i costi, tra i quali quelle derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione della prestazione non richiesta dall'utente".

Nel caso di specie, Vodafone, lungi dal provvedere - nelle tempistiche dettate dalla citata disciplina regolamentare - a tutti gli adempimenti tecnici necessari al ripristino della precedente configurazione della linea in caso di migrazione non richiesta - come, peraltro, richiesto espressamente dall'istante -, ha ingiustificatamente cessato il servizio (senza, tra l'altro, dare alcun preavviso all'utente).

Alla luce della istruttoria espletata, risulta congruo riconoscere alla parte istante i seguenti indennizzi per ciascun disservizio la cui responsabilità è ascrivibile a Vodafone Omnitel B.V. per quanto sopra esposto.

Per la perdita della titolarità della numerazione, attiva dal 22/11/2010 l'utente ha diritto ad un indennizzo di euro 600,00 (seicento/00) ai sensi dell'art.4 del Regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS.

Per la mancata risposta al reclamo l'utente ha diritto ad un indennizzo di euro 300,00 (trecento/00) ai sensi dell'art. 11 del Regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS per un totale complessivo di euro 900,00 (novecento/00). Detto importo dovrà essere corrisposto in favore dell'istante maggiorato degli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza di definizione.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00).

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

Campobasso, 14 luglio 2016

Il funzionario responsabile
Dott.ssa Maria Rosaria La Marca
