



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

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

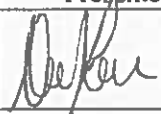
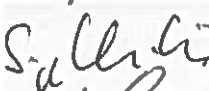
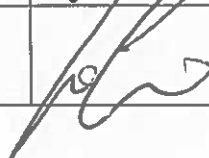
Verbale n.18

Adunanza del 29 giugno 2017

Oggetto: Definizione GU14 prot. 12130 del 14/11/2016 Vodafone Italia s.p.a. – Interruzione /sospensione del servizio – spese/fatturazioni non giustificate – Telefonia fissa utenza business.

L'anno duemiladiciassette (2017) il giorno ventinove (29) del mese di giugno (06) nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Deliberazione n.39/2017

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

Verbalizza il Direttore del Servizio Dr.ssa Angela Aufiero;

IL COMITATO CORECOM

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle OPERATORE telecomunicazioni e radiotelevisivo”, in particolare l’articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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” ;

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

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’Accordo Quadro 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, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

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 la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “ *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di OPERATORE comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS, Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n.481;

VISTA l’istanza presentata in data 14/11/2016 prot. 12130 presentata dall’Istante Studio Tecnico mediante formulario GU14, con cui ha chiesto l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Molise per la definizione della controversia in essere con la compagnia telefonica VODAFONE Italia s.p.a. ai sensi dell’art.14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 25/11/2017 prot. n. 12699 con cui il Corecom Molise, ha comunicato alle parti, ai sensi dell’art. 15 del Regolamento, l’avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 25/11/2017 prot. 12699 con la quale le parti sono state convocate per l’udienza di discussione del 20 marzo 2017;

VISTI gli atti relativi all’espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 7184 del 27/06/2017 che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

per i motivi indicati nella relazione n. prot. 7184 del 27/06/2017:

DELIBERA

1. in accoglimento parziale dell'istanza pratica n. 87 prot. n. 12130 del 14/11/2016, promossa dall'utente [redacted], che Vodafone Italia s.p.a è tenuta a riconoscere in favore del ricorrente;
2. € 1.575,00 (millecinquecentosettantacinque/00) , per 105 giorni complessivi di sospensione del servizio voce;
3. € 1.575,00 (millecinquecentosettantacinque/00) , per 105 giorni complessivi di sospensione del servizio adsl;
4. € 100 (cento) a titolo di rimborso spese di procedura.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia

E' fatta salva la possibilità 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 è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

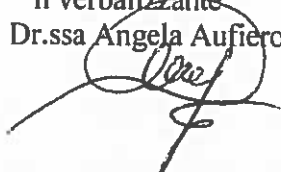
In forza dell'art.19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett.B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

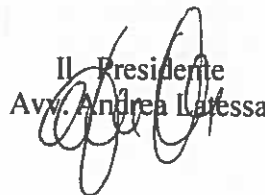
Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

La presente delibera formata da n. 3 facciate è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom Molise e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il verbalizzante
Dr.ssa Angela Aufiero



Il Presidente
Avv. Andrea Latessa





Consiglio Regionale del Molise

Regione Molise

Consiglio Regionale

Prot. 0007164/17 Del 27/06/2017
Interna - Consiglio -



Al Comitato regionale per le
comunicazioni del Co.Re.Com Molise

DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

Oggetto: Definizione GU14 prot. 12130/16 del 14/11/2016 Vodafone Italia Spa (già Vodafone Omnitel B.V.)

**Interruzione/sospensione del servizio - spese/fatturazioni non giustificate.
Telefonia fissa utenza business
Utenza interessata 0874 94418**

Il Responsabile del Procedimento dott.ssa Maria Rosaria La Marca

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"*;

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, il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 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"*;

VISTI gli atti del procedimento, i modelli GU14 12130/16 del 14/11/2016 della ditta Studio tecnico Vodafone Italia Spa (già Vodafone Omnitel B.V.), la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria, la lettera di avvio del procedimento prot. 12699/16 del 25/11/17 e le risultanze emerse all'Udienza di definizione del 20 marzo 2017;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue:

L'istante, titolare di un'utenza telefonica fissa tipologia business, lamenta l'arbitraria sospensione amministrativa dei servizi voce e adsl.

In particolare, con il tentativo obbligatorio di conciliazione egli ha esposto di aver riscontrato l'interruzione della linea a partire dal 21/7/16. In un primo momento, il ricorrente ha pensato ad un malfunzionamento. Tuttavia, segnalato il problema, egli è stato informato dell'esistenza di una sospensione amministrativa disposta da Vodafone Italia Spa (da qui in avanti anche Vodafone) per una presunta morosità.

L'istante ha quindi realizzato come la problematica fosse connessa a quella già definita con precedente verbale di conciliazione, con cui Vodafone si era impegnata a talune condizioni, a stornare le fatture insolute e a regolarizzare le future contabilizzazioni in conformità alle condizioni contrattuali *illo tempore* pattuite.

Esperito con esito negativo il nuovo tentativo, egli ha depositato istanza di definizione con cui ha esposto di essere precedentemente addivenuto ad un accordo conciliativo a fronte dell'impegno, assunto dal gestore, all'adeguamento delle condizioni economiche applicate a quelle pattuite. Sennonché, visto che le bollette continuavano a presentare un importo maggiore di quello concordato, l'odierno ricorrente ha deciso di non pagarle, subendo la lamentata sospensione. L'azione inibitoria del gestore ha poi portato alla perdita della numerazione, in possesso dell'utente da oltre 10 anni.

Il ricorrente è, quindi, passato il 3/11/16 ad altro gestore con diversa numerazione.

Egli, pertanto, ha chiesto la liquidazione di un risarcimento del danno per:

- 1) il disservizio occorso dal 21/7/16 al 3/11/16;
- 2) per la perdita del numero in suo possesso da oltre 10 anni;
- 3) l'indennizzo per l'omesso inserimento in elenco a partire dall'anno 2015.

La domanda di cui al punto 3) è stata spiegata solo in occasione del deposito della memoria di replica.

Il modello GU14, invece, rimanda per la descrizione dei fatti alla nota ed agli allegati depositati unitamente all'istanza. Da questi ultimi, in particolare è stato possibile risalire alla natura del disservizio, il quale, come visto, ha interessato sia il servizio fonia che quello adsl.

Vodafone, con propria memoria del 19/12/16, ha preliminarmente eccepito l'inammissibilità dell'istanza, in quanto contenente richieste completamente difformi rispetto a quelle proposte nel tentativo di conciliazione.

Nel merito la resistente ha concluso per il rigetto dell'istanza.

Ella ha, in particolare, controdedotto come l'utente, dopo aver ricevuto lo storno di cui alla precedente conciliazione, si fosse reso nuovamente moroso, non provvedendo al pagamento delle fatture nn. AG06216422 dell'1/5/16 e AG09550173 del 26/6/16. Siffatta morosità ha quindi determinato la disattivazione della linea.

Contrariamente a quanto dedotto dall'istante, nessun accordo, in quella sede conciliativa, era stato preso in ordine al corrispettivo da addebitare all'utente per i periodi successivi. Di contro, l'accordo avrebbe definitivamente risolto ogni problematica relativa al profilo tariffario applicato ed ai suoi costi. Pertanto, la correlativa questione, non avrebbe più potuto essere oggetto di discussione.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, in conformità all'eccezione di Vodafone, deve dichiararsi l'inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno, posto che ai sensi dell'**art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti**, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. La domanda di risarcimento del danno, tuttavia, viene reinterpretrata nel suo senso più logico e pertinenziale, come tesa al-riconoscimento di indennizzi.

Sempre in via preliminare, per quanto attiene la richiesta *sub 2*), deve dichiararsi la fondatezza ed il conseguente accoglimento dell'eccezione di inammissibilità (*rectius*: improcedibilità) ex art. 14, comma 1, del Regolamento, sollevata da Vodafone, circa il differente oggetto delle richieste avanzate dall'istante con il formulario GU14, rispetto alle richieste presentate in sede di conciliazione tramite il formulario UG. La *ratio* del predetto riferimento normativo, sottende all'uniformità tra l'oggetto della richiesta di definizione e quello già sottoposto al tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

Orbene, la predetta richiesta non è stata oggetto dell'istanza di conciliazione a suo tempo presentata, con conseguente improcedibilità della stessa in sede di definizione.

E' altresì improcedibile per le ragioni appena espresse, la domanda *sub 3*), spiegata per la prima volta in occasione del deposito della memoria di replica da parte dell'utente.

NEL MERITO, l'istanza del ricorrente deve ritenersi parzialmente fondata ed è accoglibile.

L'accoglimento non discende però dall'osservanza o meno dell'accordo conciliativo. A tal proposito, si osserva come nel verbale di conciliazione non si trovi menzione di una pattuizione

rivolta a modificare l'attuale piano tariffario. Laddove l'intendimento delle parti fosse stato rivolto in questa direzione, avrebbe dovuto essere coerentemente formalizzato.

Nondimeno, la domanda *sub* 1) può trovare accoglimento per altre ragioni.

L'esame degli atti, esperito nel corso del procedimento, conduce infatti all'accertamento di una responsabilità del gestore.

L'utente ha dedotto di aver subito la sospensione amministrativa dell'utenza fissa, servizi voce e adsl, dal 21/7/16 al 3/11/16. Vodafone, dal canto suo, oltre a non aver contestato la durata della sospensione, non ha altresì provato di aver preavvisato l'utente, siccome sancito dall'art. 5 delibera 73/11/CONS allegato a. L'operatore si è, infatti, limitato soltanto ad eccepire la legittimità della sospensione, per la morosità del ricorrente.

A tal proposito, va ribadito come la sospensione dell'utenza costituisca fatto grave, di talché essa può essere disposta solo in presenza di indizi gravi, precisi e concordanti della effettiva morosità dell'utente e sempre adottando le doverose cautele, di cui *primus inter pares* è il preavviso.

Sicché il ricorrente merita il riconoscimento dell'indennizzo per indebita sospensione dei servizi per il periodo interessato dall'interruzione.

Sulla scia degli orientamenti definatori prevalenti, si giunge perciò a comporre gli interessi in conflitto, avvalendosi dei principi di ripartizione del carico probatorio, concretamente applicati nel processo civile. In particolare, secondo giurisprudenza pacifica, l'onere della prova, in tema di fornitura del servizio nell'ambito del settore delle telecomunicazioni, è ripartito tra utente (creditore) e gestore (debitore) in tal senso: *"in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento"* (Cass. Civ. n.2387/04 e 936/10). Il nodo va sciolto, quindi, alla luce degli anzidetti criteri di ripartizione del carico probatorio e tenuto conto delle risultanze istruttorie. A fronte, pertanto, della puntuale deduzione dell'utente della sospensione amministrativa del servizio, era onere del gestore contestare l'affermazione, dimostrando il rispetto della regolamentazione vigente, da ultimo disciplinata dall' art. 5, delibera 173/07/CONS, allegato A. L'anzidetto dettato normativo impone, com'è noto, al gestore l'obbligo di preavviso in caso di sospensione dell'utenza. La disposizione recita testualmente: *"fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore....omissispuò disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento"*.

Non avendo il gestore dimostrato di aver rispettato la succitata regolamentazione, sarà tenuto alla corresponsione di un indennizzo in favore dell'utente.

Quanto alle giornate da indennizzare, la sospensione amministrativa dell'utenza fissa è durata 105 giorni per ciascun servizio, come da allegazione dell'utente, rimasta inconfutata da controparte. Circa il *quantum* dell'indennizzo, soccorre l'art. 4, della delibera 73/11/CONS, secondo cui: "nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad € 7,50 per ogni giorno di sospensione". L'indennizzo va altresì duplicato ai sensi dell'articolo 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

All'utente dovrà, dunque, essere corrisposto un indennizzo di € 1.575,00 (millecinquecentosettantacinque/00), per 105 giorni complessivi di sospensione del servizio voce e di € 1.575,00 (millecinquecentosettantacinque/00), per 105 giorni complessivi di sospensione del servizio adsl.

Quanto alle spese, la partecipazione di un delegato dell'utente all'udienza di conciliazione e di definizione, le eccezioni proposte, le difese, si ritiene di dover riconoscere in favore del ricorrente la somma di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese della presente procedura.

TUTTO CIO' PREMESSO

PROPONE:

Al Direttore del Servizio di Supporto al CO.RE.COM ed agli organi collettivi e di garanzia:

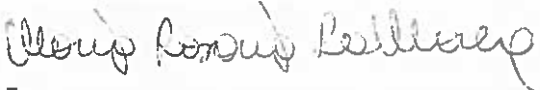
- a) in accoglimento parziale dell'istanza prot. GU14 12130/16 del 14/11/2016, promossa dall'utente _____, che Vodafone Italia Spa (già Vodafone Omnitel B.V.) è tenuta a riconoscere in favore del ricorrente, mediante assegno bancario o bonifico:
 - 1) € 1.575,00 (millecinquecentosettantacinque/00), per 105 giorni complessivi di sospensione del servizio voce;
 - 2) € 1.575,00 (millecinquecentosettantacinque/00), per 105 giorni complessivi di sospensione del servizio adsl;
 - 3) € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

b) di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 27/06/2017

Il Responsabile del procedimento

Maria Rosaria La Marca



5

Visto si condivide

Il Direttore
Angela Aufiero

