

**CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA**  
**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE n. 76 del 07-12-2018

**Oggetto: Definizione della controversia**  
**Vodafone Omnitel N.V.)**

c/ Vodafone Italia S.p.a. (già

L'anno 2018 addì 7 del mese di dicembre, nella propria sede di Via Paolo Lembo n. 40 - Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Saracino Lorena	Presidente	✓	
Di Chio Francesco	Vice presidente	✓	
Blasi Felice	Vice presidente	✓	
Cirillo Marigea	Componente	✓	
Pinto Elena	Componente	✓	

**IL COMITATO**

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 ed in particolare, l'art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

VISTO il Decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)";

VISTA la Determinazione dirigenziale n. 45 del 6 novembre 2018 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l'incarico di dirigente *ad interim* del Servizio "Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv" alla Dott.ssa Angelica Brandi;

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 28 novembre 2017;

RICHIAMATA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

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 la Delibera n. 203/18/Cons, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/Cons;

VISTA la Delibera n. 347/18/Cons, del 18 luglio 2018, recante "Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/Cons", e in particolare l'art.



comunicazioni elettroniche”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/Cons;

VISTA la Delibera n. 347/18/Cons, del 18 luglio 2018, recante “Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/Cons”, e in particolare l’art. 2, comma 2;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/Cons;

VISTA l’istanza presentata dall’utente

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### 1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare di utenza fissa residenziale, lamenta l’omessa portabilità, l’interruzione del servizio e l’indebita fatturazione.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento ha dichiarato quanto segue:

- Nel novembre 2014 l’utente chiedeva a Vodafone la portabilità della propria numerazione, già attiva con altro Gestore, che si limitava ad attivare numerazione provvisoria;
- I reclami e i solleciti reiterati restavano privi di riscontro;
- Nelle more, pervenivano fatture che l’utente pagava al fine di evitare la sospensione dei servizi forniti su altra utenza attiva con Vodafone, fatturata in un’unica fattura;
- Da febbraio 2015 i servizi venivano interrotti;
- Perdurando il disservizio, avviava tentativo di conciliazione presso il Co.re.com Puglia con contestuale richiesta di emissione di provvedimento temporaneo volto al completamento della procedura di passaggio tra operatori e riattivazione del servizio sospeso, cui seguiva rigetto dell’istanza. A seguito di seconda richiesta *ex art. 5*, adeguatamente motivata, veniva emesso provvedimento temporaneo n. 654/2015;
- Il tentativo di conciliazione si concludeva con verbale di mancato accordo n. 6718/2015.

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

- I. Esecuzione della portabilità del numero richiesto sin dal novembre 2014;
- II. Riattivazione dei servizi interrotti;
- III. Rimborso degli importi pagati per un servizio non reso ed interrotto;
- IV. Indennizzo per omessa portabilità, per interruzione dei servizi, per attivazione servizi diversi da quelli richiesti, per mancato riscontro ai reclami e per l’eventuale ipotesi di perdita della numerazione);
- V. Risarcimento;
- VI. Rimborso delle spese di procedura, anche conciliativa.

### 2. La posizione dell’operatore

Con memorie difensive ritualmente depositate nel presente procedimento, Vodafone Italia S.p.a. (d’ora innanzi denominata “Vodafone”) ha eccepito, in via preliminare, l’inammissibilità delle richieste di indennizzo in quanto non rientranti nella competenza Agcom e, comunque, generiche.

Nel merito, ha evidenziato l’infondatezza delle pretese dell’istante, in quanto i disservizi venivano segnalati solo in data 14/05/2015 e, dalle fatture depositate, emergeva la fornitura, regolare e continuativa dei servizi richiesti.

Inoltre, in considerazione dei chiarimenti forniti *ex art. 5* del Regolamento, ha precisato che “il numero 0808973208 è regolarmente attivo, così come il servizio ADSL. Per quanto riguarda il numero 0804781459 non risultano richieste di migrazioni in Vodafone e, peraltro, l’utente in precedenza ha comunicato di essere stato disattivato da Telecom per insoluti; pertanto non è



*importabile*". Viene altresì evidenziato che l'istante non ha mai formalizzato disdetta, portabilità o disconosciuto l'utenza telefonica. Ha concluso pertanto per il rigetto delle avverse richieste.

### 3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie e dell'audizione delle parti, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento per le motivazioni di seguito indicate.

Preliminarmente, si dichiarano inammissibili le domande *sub I* e *II*), non rientrando nella competenza di questo Co.re.com., atteso che, a norma dell'art. 19, comma 4, dell'allegato A alla delibera Agcom 173/07/Cons, in sede di definizione amministrativa delle controversie, il Co.re.com., *"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, o dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*.

Sempre in via preliminare, deve essere accolta l'eccezione dell'Operatore in ordine all'inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno (domanda *sub V*), in quanto rimessa esclusivamente alla competenza dall'Autorità Giudiziaria, a norma del comma 5 del richiamato art. 19.

Nel merito, va rigettata la richiesta di rimborso degli importi pagati (domanda *sub III*) in quanto generica, non determinata neppure nel suo ammontare, né corredata da idonea documentazione, comprovante la contestazione delle voci fatturate.

Si rammenta, al riguardo, che è onere dell'utente formulare precisa contestazione nei termini contrattuali, atteso che, solo in tal caso, la fattura perde il suo valore probatorio: *"la fattura non possiede alcun valore probatorio in ordine all'esistenza del credito quando è oggetto di contestazione"* (cfr.: Cass. 8126/2004, Cass. 3090/1979; *ex plurimis*, Cass. 9685/2000, Cass. 6343/1988).

La domanda (*sub IV*) di liquidazione dell'indennizzo per i disservizi subiti può trovare parziale accoglimento nei limiti e per le motivazioni di seguito riportati.

Va accolta la richiesta di indennizzo per omessa portabilità del numero \_\_\_\_\_, stante il mancato assolvimento dell'onere probatorio gravante sull'Operatore, relativo - in particolare - all'avvio delle procedure tecniche contemplate dalla delibera n. 274/07/Cons e ss.mm.ii., ovvero all'impossibilità di dare esecuzione al contratto, oggetto di comunicazione al proprio cliente.

In qualità di operatore *recipient*, infatti, Vodafone non ha dato evidenza delle attività poste in essere ai fini dell'esecuzione al contratto sottoscritto in data 10/11/2014; ed invero, sotto il profilo formale, dalla documentazione prodotta dalla parte istante e, specificamente, dall'esame della proposta di abbonamento, è emerso che l'utente chiedeva la portabilità del numero di utenza fissa, attraverso la compilazione di PDA debitamente datata e sottoscritta.

Sotto il profilo sostanziale, dalle fatture in atti trova riscontro quanto argomentato dall'utente in relazione all'attivazione del solo numero ritenuto "provvisorio" e non di quello principale, circostanza questa contestata all'Operatore anche a mezzo reclamo formalizzato con raccomandata a/r del 14/05/2015, rimasta priva di riscontro.

Sul punto l'Agcom ha chiarito che *"Sussiste la responsabilità dell'operatore recipient per il ritardo nell'espletamento della procedura di portabilità qualora risulti che questi non si sia prontamente attivato alla risoluzione della problematica, e non abbia fornito adeguata informativa all'utente in ordine al completamento della procedura di portabilità e ciò legittima la liquidazione di un indennizzo in favore dell'utente"* (delibera 121/11/Cir).

*"In assenza di elementi probatori prodotti dall'operatore recipient, deve dichiararsi la responsabilità di quest'ultimo per ritardo nella lavorazione della richiesta di portabilità"* (delibera 61/12/Cir).

Pertanto, in riferimento al periodo compreso dal 19/05/2015 (data di ricezione del reclamo) al 18/11/2015, data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia, Vodafone è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'art. 6 del Regolamento indennizzi adottato



delibera Agcom 73/11/Cons, nella misura di euro 5,00 (cinque/00) al giorno per 183 giorni, per un importo complessivo pari ad euro 915,00 (novecentoquindici/00).

Non può, invece, trovare accoglimento la domanda di indennizzo per sospensione del servizio, atteso che, dal carteggio versato in atti, ciò che emerge è che l'utenza veniva attivata in data 9/12/2014 e produceva traffico, come si evince dal dettaglio delle chiamate nazionali di cui al "riepilogo di rete fissa".

Spetta, altresì, all'istante l'indennizzo per omesso riscontro al reclamo di cui all'art. 11 del suddetto Regolamento, atteso che Vodafone non ha provato di aver riscontrato la raccomandata a/r ricevuta il 19/05/2015, calcolato dal 3/07/2015 (scaduti i 45 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto Vodafone) al 15/10/2015 – data dell'udienza di conciliazione, nell'ambito della quale l'utente ha potuto interloquire con il Gestore sul suo caso specifico, ristabilendo quel dialogo che nel corso del rapporto contrattuale era mancato a causa dell'omessa gestione del reclamo – per complessivi 104 giorni.

Tale indennizzo va calcolato ai sensi dell'art. 11, comma 1, dell'allegato A) alla delibera 73/11/Cons, a norma del quale *"se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00"*, per complessivi euro 104,00 (centoquattro/00).

Di contro, la richiesta di indennizzo per attivazione dei servizi diversi da quelli richiesti si appalesa non circostanziata e priva di elementi probanti che consentano di rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante.

Sul punto l'Agcom ha più volte evidenziato la necessità che le richieste siano chiare, circostanziate e documentate: *"qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo"* (così delibera 3/11/Cir).

Per le stesse motivazioni, non può essere accolta la domanda di liquidazione di indennizzo per "l'eventuale ipotesi di perdita della numerazione", trattandosi di disservizio potenziale non verificatosi all'epoca di instaurazione del procedimento di definizione della controversia, oltreché domanda nuova non sottoposta alla preliminare e necessaria fase conciliativa.

Infine, con riferimento alla richiesta *sub VI*), visti i Regolamenti di cui alle delibere Agcom 173/07/Cons e 529/09/Cons, si liquida in favore dell'utente l'importo di euro 100,00 (cento/00), in considerazione dell'accoglimento parziale dell'istanza e della partecipazione dell'istante sia alla fase conciliativa che a quella di definizione della controversia.

#### 4. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa e dalle risultanze istruttorie, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge

### DELIBERA

Vodafone Italia S.p.a. (già Vodafone Omnitel N.V.) è tenuta a versare a mezzo assegno o bonifico bancario in favore dell'utente la somma complessiva di € 1.119,00 (millecentodiciannove/00), di cui € 915,00 a titolo di indennizzo per omessa portabilità, € 104,00 quale indennizzo per omesso riscontro ai reclami ed € 100,00 per rimborso spese.

La società Vodafone è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'art. 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

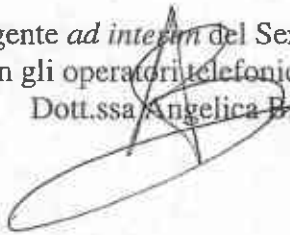


È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

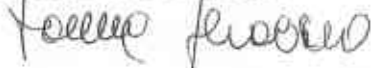
Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Dirigente *ad interim* del Servizio Contenzioso  
con gli operatori telefonici e le pay tv  
Dott.ssa Angelica Brandi



La Presidente  
Dott.ssa Lorena Saracino



Il Direttore  
Dott. Francesco Fabio Plantamura



La presente copia composta  
di n° 2 (2) pagine  
è conforme all'originale esistente  
agli atti di questo Ufficio

A.P.  
"Assistenza amministrativa e programmazione"  
Raffaele D'Albergo