

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

*Comitato Regionale per le Comunicazioni*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.225
LEGISLATURA	X

Il giorno 27 novembre 2017 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa RITA FILIPPINI

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSA XXX / VODAFONE ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Vista il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

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 e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Viste le delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 127/12/CIR e n. 130/12/CIR, Corecom Emilia- Romagna nn. 15/10, 1/11, 8/11, 76/15 e 58/16; Corecom Piemonte n. 13/2016.

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio, dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.2389);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 27 novembre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

In data 26.07.2013, parte istante inoltrava a Vodafone Italia X (di seguito, Vodafone) a mezzo fax, il modulo per la richiesta di pubblicazione sugli elenchi del numero oggetto di GU14. Si accorgeva però che negli elenchi distribuiti alla fine di gennaio 2014 il proprio nominativo non compariva. Nonostante le numerose telefonate al servizio clienti chiedendo che il numero comparisse almeno negli elenchi on line, la richiesta di parte istante non trovava soddisfazione.

In base a tali premesse, l'utente chiedeva indennizzi e rimborsi per:

- a) mancata indicazione del numero telefonico negli elenchi da calcolare per un tempo non inferiore a due anni per un totale di euro 7.300,00 (euro 10 x 730gg);
- b) inadeguata gestione del reclamo dal giorno 26.07.2013 al giorno 26.05.2015 sottraendo i primi 45 giorni per un totale di euro 6.240,00 (euro 10,00 x 624 gg);
- c) spese di procedura quantificate in euro 100,00 a seduta;
- d) intimazione a Vodafone dell'immediata pubblicazione del nominativo commerciale "XXX" con relativo numero telefonico sull'elenco telefonico.

### **2. La posizione dell'operatore**

Vodafone, presente all'udienza di definizione, nella propria memoria eccepiva l'infondatezza delle richieste avanzate da parte istante ricordando, in particolare, come l'unica eventuale norma effettivamente applicabile sia l'art. 10 dell'allegato A della Delibera 73/11/CONS che prevede un indennizzo, per il mancato inserimento negli elenchi, pari ad euro 200,00 per ogni anno di disservizio e, pertanto, era priva di fondamento la richiesta dell'utente di un indennizzo di euro 7.300,00 a titolo di "mancata indicazione del numero di telefono". Lo stesso rilievo veniva rivolto per quanto concerne l'indennizzo per mancata risposta ai reclami da quantificarsi, ai sensi dell'art. 11 della succitata delibera, in euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00. E quindi infondata la richiesta avanzata da parte istante e pari ad euro 6.240,00.

### **3. Repliche di parte istante**

Alla memoria di Vodafone, seguivano le repliche di parte istante nelle quali l'utente specificava come la norma applicabile in sede di Definizioni in realtà sia la Delibera 276/13/CONS e come numerosi precedenti di diversi Corecom superino i limiti massimi previsti dai gestori.

#### **4. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande dell'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

La domanda a) trova accoglimento come di seguito precisato.

Nel merito della controversia, corre l'obbligo di osservare che l'operatore nello svolgimento della propria difesa, non ha prodotto alcuna documentazione volta a smentire quanto dedotto da parte dall'utente ma ha solamente preso posizione sulla normativa effettivamente applicabile al caso di specie e pertanto, sull'errata quantificazione delle richieste indennitarie.

Secondo un costante orientamento della Cassazione "i fatti allegati da una parte possono considerarsi pacifici, si da poter essere posti a base della decisione, non solo quando siano stati esplicitamente ammessi dalla controparte, ma anche quando questa non li contesti specificamente ed imponi altrimenti il proprio sistema difensivo" (Cass. 20.05.93 n. 5733). Tale orientamento è stato recepito da quanto disposto dall'art. 115 comma 1) c.p.c. e succ. mod., a mente del quale "il giudice deve porre a fondamento della decisione le prove proposte dalle parti o dal pubblico ministero nonché i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita". In altre parole, la parte che allega un fatto non specificamente contestato dalla controparte, è dispensata dall'onere di darne la prova, ed il giudice può porre quel fatto a fondamento della propria decisione in forza del principio di acquisizione. A tale principio si è adeguato codesto Corecom che più volte ha chiarito come, in caso di mancata contestazione da parte dell'operatore, i fatti dedotti dall'utente devono essere considerati integralmente provati (cfr. Delibere Corecom Emilia- Romagna nn. 15/10, 1/11, 8/11, 76/15 e 58/16; Delibera Corecom Piemonte n. 13/2016).

Pertanto, la richiesta di indennizzo per la mancata indicazione del numero di telefono negli elenchi trova accoglimento ma deve essere ricalcolata ai sensi dell'art. 10 allegato A della delibera n. 73/11/CONS. Il mancato inserimento riguarda gli anni 2014, 2015 e 2016 (l'udienza di definizione è del 15.09.2016), pertanto parte istante avrà diritto a vedersi riconoscere l'indennizzo pari ad euro 600,00 (euro 200 X tre anni).

La domanda b) non trova accoglimento.

Non risultano depositati agli atti reclami inviati da parte istante al gestore Vodafone.

L'utente deve mettere il gestore nella possibilità di risolvere eventuali problematiche insorte. Il reclamo infatti non deve essere intesto solo come la possibilità per l'utente di avere un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che non si presenta paritario a causa della qualità dell'operatore, inteso necessariamente quale soggetto strutturalmente e numericamente superiore, ma deve essere inteso anche come la necessità di mettere il gestore nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione attivandosi. Non appare pertanto possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per mancato riscontro qualora l'utente non provi di aver inoltrato un reclamo all'operatore. Ne discende, pertanto, l'impossibilità di accoglimento della domanda di indennizzo avanzata dall'utente (cfr. Agcom Delibera n. 69/11/CIR, Delibera n. 127/12/CIR, Delibera n. 130/12/CIR).

La domanda c) trova accoglimento come di seguito precisato.

Vengono riconosciute le spese per l'espletamento della procedura in applicazione del principio di equità e proporzionalità di cui all'art. 19, comma 6 del Regolamento che prevede che l'Autorità tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Considerata la presenza della parte istante, sia in fase conciliativa che in fase di definizione della controversia, si ritiene equa la liquidazione per le spese di procedura nella misura omnicomprensiva di euro 100,00 (cento/00).

La domanda d) non trova accoglimento.

In base all'art. 19, comma 4 del Regolamento 173/07/CONS, il provvedimento che definisce la controversia emesso dall'Autorità è a contenuto vincolato ovvero, in caso di fondatezza dell'istanza, può avere ad oggetto la condanna dell'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". Ne discende che la domanda in esame all'intimazione a Vodafone dell'immediata pubblicazione del nominativo commerciale "XXX" con relativo numero telefonico sull'elenco telefonico, non è accoglibile, non potendo il Corecom condannare l'operatore ad alcun fare se non al rimborso delle somme pagate e risultate non dovute (e parallelamente allo storno di quelle non pagate) o alla corresponsione degli indennizzi previsti.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. euro 600,00 (seicento/00), a titolo di indennizzo per la mancata indicazione del numero di telefono negli elenchi.
3. La società Vodafone Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio 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'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 provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza

