

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2018.1.10.21.447
--------	------------------

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSA XXX / VODAFONE ITALIA X

#### La Responsabile del Servizio

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;

Visto 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";



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

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”;

Vista la delibera Agcom n. 70/12/CIR;

Viste le delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 15/10, 1/11, 8/11, 4/12, 7/17 e 28/17 nonché la determina Corecom Emilia-Romagna n. 6/2017;

Visto l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

Vista la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni” sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna”

Visti gli atti del procedimento;

## **1. La posizione dell’istante**

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 11/6/2018 nei confronti di Vodafone x (di seguito, Vodafone), l’utente ha presentato istanza di definizione con prot. AL/2018/38367 del 20/06/2018 lamentando che:

- in data 30/03/2018 subiva la sospensione del servizio mobile senza preavviso;
- inviava fax all’operatore ma la SIM non veniva riattivata;
- decideva quindi di passare ad altro operatore.

Tanto premesso, in sede di GU14 l’utente ha richiesto:

- a) indennizzo per la sospensione del servizio senza preavviso;
- b) indennizzo per la mancata risposta a reclamo del 30/03/2018;
- c) rimborso delle spese sostenute per passare di nuovo a Vodafone;
- d) rimborso del credito presente sulla sim al momento della sospensione del numero.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

## 2. La posizione dell'operatore Vodafone

L'operatore Vodafone, con propria memoria difensiva afferma che ad esso non risulta alcuna anomalia nella gestione dell'utente. La numerazione in questione è migrata verso altro operatore in data 10/04/2018 per poi rientrare in Vodafone dov'è tuttora regolarmente attiva. Pertanto, l'eventuale disservizio subito sarebbe comunque limitato al periodo 30/03/2018 - 10/04/2018.

## 3. La replica dell'istante

Con memoria di replica, l'istante aggiunge che dopo essere passato ad altro operatore, in data 19/04/2018, riceveva da Vodafone la proposta di ritornare suo cliente e che, in considerazione delle condizioni migliorative offerte, accettava tale proposta.

## 4. Motivazione della decisione

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande di indennizzo formulate dall'istante devono essere parzialmente accolte.

- a) La domanda sub a) di indennizzo per sospensione del servizio può essere accolta. Rispetto al disservizio lamentato dall'istante, infatti, l'operatore non ha fornito alcuna specifica controdeduzione limitandosi ad una generica affermazione della correttezza del proprio operato. Sul punto, il costante indirizzo della giurisprudenza è nel senso che qualora un operatore, in memoria ed in udienza, nulla replichi nel merito rispetto a quanto dedotto da altra parte, trova applicazione il principio di non contestazione di cui all'art. 115 c.p.c., laddove è previsto che "il giudice deve porre a fondamento della decisione [...] i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita", di cui sia l'Autorità che i Corecom fanno costante applicazione (Corecom Emilia Romagna nn. 15/10, 1/11, 8/11, 4/12 e 7/17) chiarendo a questo proposito che "qualora l'operatore ometta di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni e alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa, deve affermarsi la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

ordinarie di cui all'articolo 1218 c.c." (Corecom E.R. Determina 6/2017, Delibera 28/2017). Pertanto, poiché dalla documentazione prodotta dall'operatore risulta che dal 10/04/2018 l'utenza mobile in questione era attiva con altro operatore, l'istante ha diritto all'indennizzo per la cessazione del servizio in assenza dei presupposti di cui all'art. 4, comma 1 del Regolamento per il periodo compreso tra la data in cui lamenta l'inizio del disservizio (30/03/2018) ed il 10/04/2018 pari a Euro 7,5/die\*11gg = Euro 82,50.

- b) La domanda sub b) di indennizzo per la mancata risposta a reclamo del 30/03/2018 non può essere accolta perché l'istante non produce copia di detta comunicazione fax. Peraltro, rispetto a tale comunicazione risulta agli atti un risconto (per quanto generico) di Vodafone effettuato con mail del 12/04/2018 e, dunque, tempestivo rispetto al termine di 45 giorni dal ricevimento del reclamo previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore.
- c) La domanda sub c) di risarcimento per le spese di passaggio ad altro operatore non può essere accolta in quanto non proponibile in questa sede. L'oggetto della presente pronuncia può, infatti, riguardare esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute (punto III.1.3. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione).
- d) La domanda sub d) di rimborso del credito presente sulla SIM non può essere accolta in quanto sfornita di qualsiasi riscontro probatorio da parte dell'istante. Come stabilito dalla delibera Agcom n. 70/12/CIR in materia di onere della prova, infatti, "La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente".

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto

determina 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, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - l) Euro 82,50 (ottantadue/50) a titolo di indennizzo per cessazione del servizio.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

3) La società Vodafone Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina 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 determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente  
La Responsabile del Servizio  
Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)