

DELIBERA n° 21 / 2019
Definizione della controversia

/ Vodafone Italia S.p.A.

GU14/253/2016

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia
nella seduta del

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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*”;
- VISTA** la legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Co.Re.Com.);
- VISTO** l’accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra l’*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione*, la *Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*;
- VISTO** l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’AGCOM e il Co.Re.Com. Sicilia per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1 Gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell’art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito *Regolamento*), l’*Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all’art. 2 del *Regolamento*;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTA** l’istanza del sig. (di seguito *Istante*), prot. n. 41407/16, con la quale chiede di definire la controversia insorta nei confronti della **Vodafone Italia S.p.A.** (di seguito *Vodafone*);
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e

verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell'istante:

L'Istante, in relazione alle utenze collegate
al **codice cliente** , nei propri scritti, riferisce, in sintesi, quanto segue:

- il 18/03/2015 aderisce alla proposta di abbonamento con *Vodafone*;
- la proposta prevedeva l'attivazione e la portabilità di n. 3 utenze:
offerta tariffaria "Super Fibra Fissi Nazionali senza limiti- mobili nazionali senza limiti" per la offerta "Super ADSL family" e per l'utenza mobile offerta "Relax Casa Edition".
- Entrambe le utenze fisse erano adibite a studi dentistici;
- le utenze fisse subivano disservizi;
- il 29/04/2015 richiede il trasloco dell'utenza che avveniva dopo circa tre mesi e non funzionava correttamente, risultava irraggiungibile alle chiamate dei pazienti;
- contatta il call center *Vodafone* per lamentare il malfunzionamento il quale gli comunica che per problemi tecnici non risulta possibile il mantenimento del numero ;
- sottoscrive, quindi, una nuova proposta di abbonamento con Telecom Italia S.p.A. (di seguito *Telecom*) per non perdere la numerazione;
- subisce disservizi anche sull'utenza fissa che non veniva attivata da *Vodafone* e riceveva comunque fatture da *Fastweb* e da *Vodafone*;
- 4/08/2015 e il 9/12/2015 inoltra reclamo a mezzo raccomandata a/r per lamentare disservizi, chiedere lo storno delle fatture *Vodafone* e indennizzi di cui alla delibera 73/11/CONS;
- l'8/12/2015 a mezzo raccomandata A/R chiede recesso dal contratto con *Vodafone* per inadempimento;
- non ha ricevuto riscontro ai reclami;
- il 21/03/2016 deposita istanza di conciliazione;
- il 13/04/2016 subisce l'interruzione della linea quindi contatta *Fastweb* per chiarimenti la quale gli comunica che l'interruzione era causata dalla procedura di migrazione dell'utenza verso *Vodafone*;
- il 13/04/2016 presenta istanza di adozione di provvedimento temporaneo al *CoReCom Sicilia* per provvedere al ripristino della linea, senza ottenere alcun esito;
- il 16/05/2016 il *CoReCom Sicilia* con provvedimento temporaneo 53/2016 ordina a "*Vodafone e Fastweb di provvedere al ripristini dell'utenza entro 5 giorni dal ricevimento del presente provvedimento*"
- il 25/05/2016 viene esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione con esito negativo;
- il 25/05/2016 con nota chiede il ripristino della linea e chiede l'invio della *Vodafone Station Revolution*;
- il 9/06/2016 *Vodafone* invia la "*Vodafone Station Revolution*" ma non provvede al ripristino dell'utenza;
- contatta call center per sollecitare il ripristino dell'utenza ma gli viene comunicato che l'attivazione della linea non poteva essere eseguita per morosità;
- esegue il pagamento in favore della *Vodafone* di euro 387,49;
- l'utenza è stata riattivata solo il 14/07/2016.

Per quanto sopra esposto l'istante chiede:

1. Storno totale delle fatture;
2. rimborso importi indebitamente corrisposti;
3. indennizzi previsti dall'allegato A alla delibera 73/11/CONS.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

L'operatore *Vodafone*, nella propria memoria difensiva, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- in relazione all'utenza la contestazione afferente l'asserito e non provato ritardo nel trasloco risulta essere stato gestito da *Vodafone* mediante accredito di euro 300,00 presente nella fattura AF13549517;
- nel periodo aprile 2015-luglio 2015 ha erogato costantemente il servizio come visibile dalle fatture depositate, sia attraverso l'utenza che la linea ;
- l'asserita e non provata mancata ricezione delle chiamate in entrata da parte della risorsa sarebbe ascrivibile, laddove effettivamente presente, non al gestore *recipient Vodafone* bensì all'operatore *donating* ed ad un suo, eventuale, non corretto rilascio della linea;
- l'utenza , come richiesto dall'istante, è stata attivata sui sistemi *Vodafone* a marzo 2015;
- Le utenze collegate al codice cliente sono private e non business;

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante nei confronti della *Vodafone* possono essere accolte nei limiti e per le motivazioni che seguono.

Preliminarmente si rileva che il contratto, contrariamente a quanto asserito dall'istante, risulta essere di tipo privato.

Nel merito, in relazione all'utenza , l'istante lamenta il ritardo nel trasloco della linea, richiesto il 29/04/2015 e realizzato il 29/07/2015. Sebbene la *Vodafone* abbia dichiarato di avere gestito il ritardo mediante accredito di euro 300.00 nella fattura AF13549517, dalla documentazione in atti non è possibile riferire tale accredito al ritardo lamentato, pertanto nella considerazione che la "Carta dei servizi *Vodafone*" stabilisce 60 giorni solari quale tempo massimo per il trasloco dell'utenza, essendosi realizzati 31 giorni di ritardo, la *Vodafone* è tenuta a corrispondere, ai sensi dell'art. 3 comma 1 del Regolamento di cui alla delibera 73/11/CONS, un indennizzo di euro 465,00, calcolato moltiplicando, per ciascun servizio, euro 7,50 per i giorni di ritardo. In relazione al malfunzionamento dell'utenza, per le sole chiamate in entrata, nel periodo compreso tra il 29/07/2015 (data del trasloco) e il 12/11/2015 (data di migrazione in *Telecom*), al netto dei primi 20 giorni nei quali l'istante ha dichiarato il corretto funzionamento della linea, agli atti risultano due reclami inoltrati dall'istante con lettera raccomandata A/R del 4/08/2015 e del 9/12/2015, atteso che l'operatore non ha provato di avere erogato il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ex art. 3 comma 4 allegato A alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, e neppure di avere provveduto alla riparazione del guasto, o che lo stesso sia stato determinato da cause ad esso non imputabili, la *Vodafone* è tenuta a corrispondere un indennizzo, ai sensi dell'art. 5, comma 2, del Regolamento Indennizzi, di euro 212,50 calcolato moltiplicando euro 2,50 per 85 giorni di irregolare erogazione del servizio voce. Nella considerazione, poi, che in esito ai citati reclami inoltrati dall'Istante, alla documentazione in atti, risulta una proposta transattiva della *Vodafone* datata 22 aprile 2016, la stessa è tenuta a corrispondere un indennizzo di euro 217,00 per ritardata risposta al reclamo, ex art. 11 del Regolamento Indennizzi, calcolati moltiplicando euro 1,00 per 217 giorni di ritardo dal 4/8/2015 (data del primo reclamo) al 22/04/2016 (data della proposta transattiva di *Vodafone*) al netto dei 45

giorni, termine massimo previsto per il riscontro ai reclami, art. 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP. La *Vodafone* è tenuta, inoltre, a provvedere allo storno e/o rimborso di tutti gli importi fatturati relativi al periodo successivo la data di migrazione dell'utenza verso l'operatore *Telecom* avvenuta il 12/11/2015 oltre i costi di recesso anticipato trattandosi nel caso di specie di una risoluzione per inadempimento, non avendo l'operatore rispettato gli obblighi assunti.

In merito all'utenza _____, dalla documentazione in atti, risulta che la stessa sia stata attivata sui sistemi *Vodafone* soltanto il 20/04/2016, così come indicato sulla proposta transattiva della *Vodafone*, e funzionante a partire solo dal 14/07/2016, così come dichiarato dall'*Istante* e non contestato dall'operatore, pertanto la *Vodafone* è tenuta:

- a corrispondere un indennizzo di euro 1.014,00 per ritardata attivazione del servizio, ex art. 3, comma 1 e 3 del *Regolamento Indennizzi*, quantificato moltiplicando n. 338 giorni, calcolati dal 18/03/2015 (data del contratto) al 20/4/2016 (passaggio in *Vodafone*) dedotti i 60 giorni previsti quale tempo massimo per l'attivazione del servizio, per euro 1,50, per ciascun servizio;
- a corrispondere un indennizzo di euro 840,00 per il malfunzionamento dell'utenza, ex art 5 comma 1 del *Regolamento Indennizzi*, dal 20/4/2016 (passaggio in *Vodafone*) al 14/07/2016 (data, indicata dall'*istante*, del ripristino della linea) quantificato moltiplicando n. 84 giorni di guasto per euro 5,00 per ciascun servizio.
- a stornare e/o rimborsare tutti gli importi fatturati in relazione al periodo precedente 14/07/2016.

Per quanto concerne la sospensione dell'utenza del 13/04/2016, nella considerazione che è avvenuta prima che l'utenza migrasse in *Vodafone* (20/4/2016) non è possibile attribuirne la responsabilità allo stesso.

Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, per le spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal *Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.*, arch. *Francesco Di Chiara*, il *Comitato* all'unanimità dei presenti,

DELIBERA

1. il parziale accoglimento delle richieste del sig. _____ nei confronti dell'operatore ***Vodafone Italia S.p.A.***
2. La *Vodafone Italia S.p.A.*, in relazione all'utenza _____, è tenuta a corrispondere i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di deposito dell'istanza di definizione:
 - euro 465,00 per ritardo nel trasloco, ex art. 3 comma 1, allegato A alla delibera 73/11/CONS,
 - euro 212,50 per irregolare erogazione del servizio voce, ex art 5, comma 2, allegato A alla delibera 73/11/CONS,
 - euro 217,00 per ritardata risposta al reclamo, ex art. 11 allegato A alla delibera 73/11/CONS, e a stornare e/o rimborsare tutti gli importi fatturati relativi al periodo successivo il 12/11/2015 compresi i costi di recesso;
3. La *Vodafone Italia S.p.A.*, in relazione all'utenza _____, è tenuta a corrispondere, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di deposito dell'istanza di definizione:
 - euro 1.014,00 per ritardata attivazione del servizio, ex art. 3, comma 1 e 3, allegato A alla delibera 73/11/CONS;
 - euro 840,00 per il malfunzionamento dell'utenza, ex art. 5, comma 1, allegato A alla

delibera 73/11/CONS, e a stornare e/o rimborsare tutti gli importi fatturati riferiti al periodo precedente il 14/07/2016.

La *Vodafone Italia S.p.A.* è tenuta a comunicare a questo *CoReCom* 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 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 *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, 1 agosto 2019

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone

I COMMISSARI

Avv. Alessandro AGUECI

Dott. Alfredo RIZZO

Dott. Antonio VECCE

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria *Co.Re.Com.*
arch. Francesca Di Chiara