

**DELIBERA n° 6 / 2017**

Definizione della controversia

) / VODAFONE ITALIA S.p.A.

GU14/49/2016

***Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia***

nella seduta del 7 Aprile 2017

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 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*, sottoscritto il 4 Dicembre 2008;

VISTO l'art. 4 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il Co.Re.Com. Sicilia per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta il 4 Dicembre 2015, 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. \_\_\_\_\_ acquisita in data 29/02/2016 al n° prot. 9554.

VISTA la nota del 08 marzo 2016 prot. n. 11313, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 26 Aprile 2016 - prot. n. 20502. con la quale il responsabile del procedimento ha invitato le parti a presentarsi il 16 Maggio 2016 all'udienza per la discussione della controversia;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;

VISTA la relazione e la proposta del Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.;

**CONSIDERATA La posizione dell'istante:**

Il Sig. \_\_\_\_\_ intestatario dell'utenza telefonica fissa n. \_\_\_\_\_ e dell'utenza mobile n. \_\_\_\_\_, di tipo privato, lamenta nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. l'illegittima fatturazione in relazione alla mancata applicazione del piano tariffario “Relax Mini” sottoscritto in data 19/12/2014. In particolare l'istante dichiara nell'istanza di definizione di aver stipulato in data 19/12/2014 un contratto “Relax Mini”, riguardante il numero fisso e mobile, la tariffa di tale attivazione era di euro 29,00 mensili e comprendeva sia per tutti che per sempre minuti ed sms illimitati verso tutti e 100 MB di connessione internet “.In conseguenza quindi della mancata applicazione del piano tariffario sopra trascritto, il Sig. \_\_\_\_\_ lamenta nei confronti dell'operatore una illegittima ed esosa fatturazione, lamenta che le fatture non venivano inviate al proprio indirizzo, la sospensione dei servizi sia sull'utenza fissa e sia sull'utenza mobile e la mancata risposta ai reclami fatti.

Più precisamente, nel corso del procedimento, l'istante ha allegato le seguenti circostanze di fatto:

- in data 19/12/2014 , sottoscriveva con l'operatore Vodafone il piano tariffario “Relax Mini” al costo mensile di euro 29,00 ,per la fornitura dei servizi voce e dati, di tipo privato, chiedendo l'addebito bancario in conto corrente delle fatture;
- la fatture risultavano essere di importi differenti rispetto a quanto pattuito in sede di contratto;
- le fatture non venivano spedite all'indirizzo dell'istante;
- i reclami fatti rimanevano privi di riscontro;
- che in data 08 agosto 2015 , senza alcuna preventiva comunicazione, l'operatore Vodafone sospendeva i servizi sia in entrata che in uscita sull'utenza fissa e sull'utenza mobile;
- che in ragione di quanto patito, l'istante chiedeva la migrazione delle due

utenze e che la procedura veniva bloccata dall'operatore Vodafone perché le fatture risultavano insolute.

In ragione dei descritti contegni dell'operatore telefonico convenuto, la parte istante ha richiesto:

- 1) la liquidazione di un indennizzo per sospensione o cessazione dei servizi;
- 2) la liquidazione di un indennizzo per malfunzionamento del servizio;
- 3) la liquidazione di un indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero ;
- 4) la liquidazione di un indennizzo per attivazione di profili tariffari non richiesti;
- 5) la liquidazione di un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
- 6) la liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami;

#### **CONSIDERATA La posizione dell'operatore:**

La società Vodafone Italia S.p.A., in sede di memoria, ha evidenziato la correttezza del proprio operato, precisando di aver erogato i propri servizi a favore dell'istante e di averli fatturati con contributo bimestrale e quindi conforme a quanto indicato nell'istanza dall'utente ed ha eccepito che i costi superiori e contestati dall'istante si riferiscono ai servizi digitali nonché al traffico dati non incluso nell'offerta sottoscritta. A propria difesa ed in relazione alla fatturazione dei costi digitali l'operatore Vodafone ha comunicato che tali servizi digitali, vengono forniti in collaborazione con soggetti terzi e prevedono l'erogazione di contenuti per accedere ai quali l'utente deve sempre inviare una esplicita richiesta, inviando un sms o una chiamata. In merito alla richiesta di indennizzo per l'asserita mancata risposta al reclamo l'operatore Vodafone ha comunicato di aver riscontrato i reclami effettuando nel contempo, per puro spirito conciliativo, due proposte transattive, una del 02/11/2015 e una del 26/11/2015, non accettate dall'istante Sig. Vincenzo.

In ordine al malfunzionamento del servizio lamentato dall'istante per ambedue le utenze, Vodafone eccepisce che dalle fatture si evidenzia che il servizio è stato regolarmente erogato e quindi fatturato fino alla data di migrazione delle utenze verso altro operatore e precisa che l'utenza mobile è migrata in data 25/09/2015 e l'utenza fissa è migrata in data 04/11/2015. In ultimo l'operatore ha eccepito la genericità delle doglianze dell'istante, l'inammissibilità delle pretese risarcitorie e l'infondatezza di ogni altra richiesta di cui all'istanza evidenziando che l'utente è attualmente disattivo e l'insoluto a suo carico è pari ad euro 1.039,90.

Ferme le proprie difese, in sede di udienza di discussione avvenuta in data 16 maggio 2016, Vodafone ha formulato proposta conciliativa della controversia, non accettata dall'istante.

#### **CONSIDERATA La Motivazione della decisione:**

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

In via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità delle richieste di risarcimento dei danni patrimoniali, tenuto conto che le pretese risarcitorie esulano dalla competenza del CORECOM, ai sensi dell'articolo 19 del *Regolamento*, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Inoltre si eccepisce la lamentela esposta dall'istante e relativa alla mancata ricezione delle fatture atteso che, dalla documentazione agli atti risulta che l'operatore Vodafone ha inviato le stesse all'indirizzo trascritto dal Sig. all'atto della sottoscrizione del piano tariffario "Relax Mini" come da documentazione agli atti.

Deve dichiararsi inammissibile la richiesta dell'istante *sub 2) di liquidazione di un indennizzo per malfunzionamento del servizio*, atteso che le circostanze lamentate dall'istante sono solo genericamente affermate, non risultano in atti allegazioni puntuali in ordine al periodo di disservizio né tanto meno risulta che l'istante abbia richiesto al Co.Re.Com Sicilia l'adozione di un provvedimento temporaneo diretto a garantire la continuità dell'erogazione del servizio per le utenze in questione, tra l'altro, l'istante lamenta il disservizio all'operatore Vodafone, solo in data 21 novembre 2015 quando le utenze risultano già essere migrate verso altro operatore. Parimenti deve rigettarsi la richiesta *sub 3) la liquidazione di un indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero mobile*, atteso che dagli atti risulta che l'istante ha richiesto la portabilità del numero mobile (MNP) in data 23/09/2015 e la stessa è migrata verso altro operatore in data 25/09/2015 come da schermata agli atti prodotta dalla Vodafone. Ed ancora deve rigettarsi la richiesta *sub 3) la liquidazione di un indennizzo per omessa o ritardata portabilità dell'utenza fissa* } in quanto agli atti non esiste prova documentale della data in cui l'istante ha formulato tale richiesta.

Deve essere parzialmente accolta la richiesta dell'istante *sub 6) di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami*, tenuto conto che l'operatore non ha dimostrato con supporto documentale il riscontro al reclamo del 14/10/2015. L'istante ha depositato agli atti due reclami, uno del 24/09/2015 ed uno del 14/10/2015 ambedue inoltrati a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno, che risultano formulati con doglianza in parte diverse. Dalla documentazione agli atti risulta che l'operatore ha riscontrato il reclamo del 24/09/2015 in data 02/11/2015, prospettando nel contempo anche un accordo transattivo ripetuto anche in data 26/11/2015 e quindi il riscontro è avvenuto nei termini dei 45 giorni (termine indicato da Vodafone nella Carta del Cliente per la gestione dei reclami) tenendo in debito conto, che all'operatore è stato recapitato in data 28/09/2015 come da supporto cartaceo agli atti. Riguardo al secondo reclamo del 14/10/2015, ed avente ad oggetto doglianze in parte nuove, di cui non vi è prova documentale del riscontro, il ritardo è computabile in 69 giorni, decorrenti dal 05/12/2015 (giorni successivo alla scadenza dei 45 giorni indicati da Vodafone nella Carta del Cliente per la gestione dei reclami) al 12 febbraio 2016, data in cui è stato esperito il tentativo di conciliazione (prima data utile di confronto tra le parti). Pertanto l'indennizzo spettante è di euro 69,00 (sessantanove/00) calcolato secondo quanto previsto dell'art. 11, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi*, euro 1,00 per ogni giorno di ritardo.

In merito alla richiesta *sub 4) liquidazione di un indennizzo per attivazione di profili tariffari non richiesti*, la stessa non può trovare accoglimento in quanto le doglianze mosse dall'istante per il numero di utenza 0881 600000 sono solo genericamente affermate, non risultano in atti allegazioni puntuali in relazione alle condizioni contrattuali pattuite per tale utenza. Inoltre, non trovano accoglimento perché risultano infondate le doglianze relative alla mancata applicazione del piano tariffario sottoscritto per l'utenza mobile, atteso che, dalla produzione in atti della fattura n.AF0000000 dell'08/01/2015, si evince che sull'utenza mobile è stato attivato a far data dal 19/12/2014 il piano "Relax Mini" al costo mensile di euro 29,00 sottoscritto e prodotto in atti e tra l'altro consultabile sul sito della Vodafone..

Non può trovare accoglimento la richiesta *sub 5) di liquidazione di un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti*, tenuto conto che in relazione ai servizi digitali deve rammentarsi che trattasi: 1) di servizi diversi dai servizi di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono gli indennizzi del *Regolamento sugli indennizzi*; 2) di servizi forniti da soggetti terzi rispetto

all'operatore di comunicazione elettronica che, come tale, resta estraneo al rapporto contrattuale tra l'utente ed il fornitore del servizio; 3) di servizi in relazione ai quali il rapporto contrattuale con l'operatore, che costituisce fondamento per il riconoscimento dell'indennizzo e del corrispondente meccanismo di liquidazione, attiene solo alla fase dell'addebito, e non a quello della attivazione in senso stretto.

Per quanto sopra, quindi, l'operatore Vodafone in relazione all'utenza mobile \_\_\_\_\_, è tenuto al rimborso della somma di euro 5,74 oltre IVA, quale somma addebitata a titolo di "servizi digitali" nella fattura n. AF00064870 del 08/01/2015 e che risulta pagata dall'istante in data 09/03/2015, ed allo storno di euro 55,68 oltre IVA, quale somma addebitata a titolo di "servizi digitali" nella fattura n. AF03112786 del 06/03/2015 in quanto agli atti non vi è evidenza documentate del pagamento.

In merito all'illegittima sospensione del servizio sull'utenza fissa \_\_\_\_\_, trova accoglimento la richiesta *sub 1) di liquidazione di un indennizzo per sospensione del servizio* atteso che l'operatore non ha prodotto evidenza documentale del dovuto e congruo preavviso di sospensione dell'utenza inviata all'istante. Ne consegue che, l'operatore Vodafone dovrà corrispondere, per l'utenza \_\_\_\_\_, l'indennizzo di euro 7,50 *pro die* per ciascun servizio interessato alla sospensione (nella specie voce e dati) previsto dall'art. 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*. Atteso che, dalla documentazione agli atti, l'operatore ne ha preso conoscenza solamente in data 28/09/2015, e che l'utenza è migrata verso altro operatore in data 04/11/2015 come da schermata Vodafone, l'indennizzo spettante è pari ad euro 555,00 per complessivi giorni 37 (dal 28/09/2015 al 04/11/2015). Invece non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per la sospensione dei servizi riferiti all'utenza mobile \_\_\_\_\_ in quanto alla data del 28/09/2015, data in cui all'operatore è stata reclamata la sospensione, l'utenza mobile sopra citata era già migrata verso altro operatore come da schermata in atti prodotta da Vodafone e come da richiesta di MNP prodotta in atti dall'istante.

Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

\* \* \* \* \*

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) Di accogliere parzialmente l'istanza della Sig. \_\_\_\_\_ nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
- 2) La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a stornare l'importo di euro 55,68 (cinquantacinque/68) oltre IVA, sulla fattura n. AF03112786 del 06/05/2015 ed a corrispondere all'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario, la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- euro 555,00 (*cinquecentocinquantacinque/00*) a titolo di indennizzo per la sospensione senza preavviso di due servizi sulla linea fissa \_\_\_\_\_, di tipo privato (euro 15,00 per 37 giorni);
- euro 69,00 (*sessantanove/00*) a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo.
- euro 5,74 (*cinque/74*) oltre IVA, a titolo di rimborso per servizi digitali.

3) La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 19 comma 3, del "*Regolamento*" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'*Autorità* ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, del "*Regolamento*".

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 7 Aprile 2017

#### I COMPONENTI

Prof.ssa Maria Annunziata Astone

Dott. Salvatore Li Castri

Avv. Monica Angela Piccione

Dott. Vincenzo Tanania

IL PRESIDENTE  
Dott. *Ciro Di Vuolo*





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

