

**DELIBERA N. 339/2022/CRL/UD del 07/10/2022**  
**F. Sxxx/ VODAFONE ITALIA**  
**(LAZIO/D/395/2018)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella riunione del 07/10/2022;

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”;

VISTO il Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

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, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

VISTA la Deliberazione 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 Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza del Sig. F. Sxxx di cui al prot. D1916 del 04/04/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante.**

L’istante F. Sxxx lamenta nei confronti di VODAFONE SPA, che nel mese di giugno 2017 ha sottoscritto un contratto per l’offerta IPERFIBRA FAMILY con migrazione da

Fastweb per il numero telefono fisso 07xx 3xxxxx + fibra internet e che alcuni giorni dopo l'attivazione il numero presentava malfunzionamenti sulla fonia in quanto non riceve correttamente le telefonate in entrata.

L'utente produce in atti una serie di schermate di messaggistica SMS intercorsa con l'operatore inerenti malfunzionamenti tecnici circa un mese dopo l'attivazione, nonché una serie di comunicazioni mail da luglio 2017 a novembre 2017 dalle quali si evince numerosi contatti con l'operatore. Tale circostanza è suffragata anche dai documenti prodotti dall'operatore nel dettaglio di traffico delle utenze con indicazione di comunicazioni del servizio 190 di assistenza clienti.

In particolare il malfunzionamento lamentato riguarda uno specifico aspetto quello della telefonia fissa in ricezione da numerazioni non Vodafone, di fatto chi chiama al numero fisso da operatori esterni risponde il servizio di segreteria numero non attivo o inesistente. Quindi una specifica problematica tecnica. Non si evidenziano problematiche sugli altri servizi resi.

L'utente ha regolarmente pagato tutte le utenze e non presenta alcun insoluto.

La richiesta così come integrata con la memoria del 17/05/2018 è la seguente

- Giorni di ritardo sistemazioni linea in entrata	350 giorni	1.750,00
- Irregolare erogazione internet	circa 120 giorni	300,00
- Mancata risposta scritta a reclamo 23/07/2017	circa 283 giorni	566,00
- Mancata risposta scritta a reclamo 04/08/2017	circa 268 giorni	536,00
- Mancata risposta scritta a reclamo 28/08/2017	circa 246 giorni	496,00
- Mancata risposta scritta a reclamo 18/10/2017	circa 198 giorni	396,00
- Mancata risposta scritta a reclamo 25/10/2017	circa 193 giorni	386,00
- Mancata risposta scritta a reclamo 16/11/2017	circa 168 giorni	336,00
- Mancata funzionalità completa del numero		1.000,00

Per un ammontare complessivo di 5.766,00.

Chiede ulteriormente risarcimento per danno biologico e materiale per n 3 numeri mobile verso Vodafone per sopperire alle manchevolezze del fisso. Telefonia mobile sempre accesa, perdita per giochi on line disconnessi, tensioni familiari e danno esistenziale.

## 2. La posizione dell'operatore.

VODAFONE SPA ha dedotto:

- Inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste nel GU14 non coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione.
- Precisato assoluta carenza di prove a sostegno della responsabilità dell'utente ovvero asserito ritardo nella portabilità dell'utenza fissa, stipulata il 15/05/2017, offerta IPERFIBRA FAMILY, con contestuale importazione da altro gestore e attivata il 07/06/2017 perfettamente funzionanti sia in entrata che in uscita. Come documentato dalle fatture emesse nel periodo di contestazione

- L'operatore deduce dal dettaglio del traffico voce e dati allegato alle fatture la piena funzionalità della linea (nelle fatturazioni si riportano le fatture in uscita) e pertanto le richieste dell'utente non possono trovare accoglimento.
- L'operatore argomenta ulteriormente precisando quanto indicato nella carta dei servizi circa la imputabilità di responsabilità nei casi imperfetta ricetrasmisione provocata da fonti esterne, ed altri casi.
- L'operatore inoltre che sempre in base alle condizioni generali le fatture vanno contestate nel 45 giorni dalla loro emissione, inviando apposita comunicazione scritta al servizio clienti, richiamando giurisprudenza e pronunce AGCOM e codice della privacy, per il pieno esercizio del diritto di difesa.
- La difesa conclude indicando il mancato adempimento di parte istante all'onere probatorio ed allegazione sullo stesso gravanti.

L'operatore non documenta alcuna risposta ai reclami presentati via telefono-sms e mail dell'utente.

L'operatore precisa che l'utente è attivo e non presenta insoluti.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Alla luce di quanto emerso dal tentativo di conciliazione, dalla domanda presentata per la definizione e dai documenti allegati, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Quanto alla ritardata portabilità della numerazione ed alla attivazione di una numerazione diversa, dalle fatture prodotte dall'operatore emerge che la linea è stata attivata tempestivamente il 7.6.2017 con una numerazione provvisoria (vedi fattura del 28.6.2017) e che, già nella seconda fattura emessa (del 23.8.2017) risultava regolarmente migrata la linea xxxxx3514 originaria dell'istante.

Alcun disagio/indennizzo a tale titolo, pertanto, può essere riconosciuto.

Quanto al malfunzionamento, invece, valga quanto segue.

L'utente ha indicato un preciso malfunzionamento inerente le sole chiamate in entrata da altri operatori non Vodafone. Tale problematica appare segnalata all'operatore attraverso messaggistica e comunicazioni mail all'indirizzo [vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it](mailto:vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it) (senza ricevuta di consegna).

Gli altri servizi offerti non sono contestati e quindi l'utente ha provveduto a pagare tempestivamente la fatturazione ricevuta.

Le repliche dell'operatore sono di carattere generale sul funzionamento del servizio, segnalando che non vi sono insoluti. La produzione documentale attesta che l'utenza è attiva e funzionante nel decorso contrattuale ma non vi sono risposte specifiche sul problema sollevato dall'utente che riguarda le sole chiamate in entrata (non evidenziate nel dettaglio della fatturazione) da altri operatori.

Risulta, però, dalle fatture un regolare traffico che prova che il disservizio occorso deve essere inquadrato unitariamente (il disservizio è solo in entrata) ex art. 5, comma 2, del Regolamento di cui all'Allegato "A" alla deliberazione 73/11/CONS.

E difatti, in generale i servizi di telecomunicazione deve essere improntata nel rispetto del diritto degli utenti ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi ed ha dettato precisi criteri di completezza, trasparenza, chiarezza e tempestività per la diffusione agli utenti, lamentate in via generale dall'utente.

La prima segnalazione dell'utente è del 23.7.2017. Alla data della prima udienza di definizione del 31.10.2018, persistendo il disservizio, le parti concordavano un rinvio dell'udienza per consentire all'utente la presentazione di un provvedimento GU5.

L'udienza di definizione si teneva in data 3.6.2019 che deve essere considerato come dies ad quem del disservizio in quanto sede ultima in cui le parti hanno potuto confrontarsi sul disservizio a seguito del GU5.

Spetta, pertanto, all'utente un indennizzo ex art. 5, comma 2, del Regolamento di cui all'Allegato "A" alla deliberazione 73/11/CONS nella misura di € 1700,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'accoglimento parziale dell'istanza di F. Sxxx nei confronti di Vodafone spa che, per l'effetto, sarà tenuta a corrispondere un indennizzo ex art. 5, comma 2, del Regolamento di cui all'Allegato "A" alla deliberazione 73/11/CONS nella misura di € 1700,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.
2. Vodafone è tenuto ad ottemperare 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 atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 07/10/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

f.to Il Presidente  
Avv. Maria Cristina Cafini