

## **DELIBERA n° 146 / 2020**

Definizione della controversia

**XXXXXXXXX/ VODAFONE ITALIA S.p.A.**

GU14 / 356 / 17

### ***IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA***

nella seduta del 08/07/2020

- 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 e integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana” (CORECOM);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
  - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
  - 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 CORECOM SICILIA per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio, 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 CORECOM 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 di definizione di XXXXXXXXX in persona del legale rappresentante Sig. XXXXXXXXX acquisita il 07.08.2017 prot. N 42307;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità

**CONSIDERATA la posizione dell’istante:**

l’istante titolare della linea fissa XXXXXXXXX riferisce che in data 01.03.2017 stipulava contratto in modalità registrazione vocale con l’operatore Vodafone Italia S.p.A. (di seguito Vodafone), con la quale conveniva la migrazione dal gestore TeleTu a Vodafone e chiedeva il contestuale trasloco della stessa linea, da via Togliatti, n.13 a via Mozart n. 7/9, nel medesimo comune. L’istante lamenta che a tutt’oggi nonostante i ripetuti reclami il trasloco non è stato effettuato e ciò nonostante in data 08.08.2017 sia stato richiesto un provvedimento temporaneo presso questo Co.Re.Com, prolungando il servizio trasferimento chiamate presso il proprio numero mobile.

A seguito dell’esito negativo del tentativo di conciliazione, propone istanza di definizione in data 07.08.2017 mediante formulario GU14 nel quale chiede:

1. adempimento contrattuale;
2. indennizzo pari a € 12,50 per ogni giorno di ritardo di cui € 5,00 per la mancata portabilità ed € 7,50 per mancato trasloco dell’utenza;
3. storno della fattura n. 23746910296 dell’importo € 154,71 e della fattura n. 23747460508 dell’importo di € 163,46;
4. lo storno di eventuali fatture future;

**CONSIDERATA la posizione dell’operatore**

l’operatore in un’unica memoria difensiva per Vodafone e TeleTu, asserisce la correttezza del proprio operato gestionale nell’erogazione dei servizi a favore dell’utente e la puntuale presenza ai reclami ed alle doglianze dell’istante. Tuttavia pone in evidenza che eventuali responsabilità, sono da ascrivere all’operatore Recipient. Inoltre l’operatore evidenzia che le schermate di sistema allegate al fascicolo, mostrano con chiarezza i tentativi ripetuti dal Recipient, nonché i vari espletamenti positivi delle fasi di competenza TeleTu. L’operatore inoltre, precisa che ha continuato ad erogare i propri servizi in favore dell’utente, come si evince

dalla fatturazione allegata e che l'istante ad oggi presenta un insoluto di € 401,88.

**CONSIDERATA la motivazione della decisione**

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

Dalla descrizione dei fatti narrata dall'istante, emerge un disservizio legato alla mancanza di trasloco dell'utenza a far data dall'1 marzo 2017, da parte di Vodafone; la documentazione versata in atti dall'istante comprovante gli asseriti reclami è molto limitata, in quanto non si rinvencono reclami formali oltre al sollecito telefonico del 29.05.2017, che è stato riscontrato adeguatamente dall'operatore. Vodafone, nelle sue difese ha allegato delle schermate relative al mese di febbraio 2017, in cui si riportano le rimodulazioni della DAC, a riprova delle difficoltà incontrate nella gestione del trasloco, ma non è andata oltre a queste evidenze. Con la richiesta di provvedimento temporaneo inoltrata dall'istante datata 08.08.2017, l'operatore si è limitato a replicare, con comunicazione del 10.08.2017, che si rendeva disponibile al monitoraggio della linea, ma successivamente non ha dato segnali ulteriori in ordine alla gestione del trasloco, infatti, nelle sue allegazioni non si rinvencono prove ulteriori che dimostrino la non imputabilità a suo carico, della mancata risoluzione delle problematiche sottese al mancato trasloco della linea dati.

- relativamente alla richiesta di cui al punto 1), questa non è accolta, poiché non rientra nel possibile oggetto di pronuncia previsto dal Regolamento.

-Per quanto concerne la richiesta di cui al punto 2) la richiesta è accolta parzialmente, posto che la fattispecie è riconducibile unicamente al mancato trasloco dell'utenza, considerato che ai sensi della Del. n. 276/13/CONS, anche le istanze inesatte o imprecise, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. Si ritiene pertanto, riconoscere in misura unitaria e non contraria al principio di equità, un indennizzo ai sensi dell'art. 3 co.1 All. A Del. n.73/11/CONS, per le motivazioni che di seguito si precisano. Considerato che relativamente alle problematiche eventualmente ostative al trasloco, Vodafone non ha raggiunto un'adeguata prova, è quindi da ritenersi responsabile del mancato trasloco della linea afferente l'utenza telefonica indicata nell'istanza. Per quanto riguarda la durata del periodo indennizzabile, si prende a riferimento quale *dies a quo* il giorno della stipula del contratto, ovvero il 01.03.2017 e quale *dies ad quem* il giorno della prima udienza di conciliazione, cioè il 19.07.2017, si calcolano quindi 140 giorni, a cui va sottratto il tempo massimo che l'operatore si riserva per ultimare il trasloco della linea, ovvero 60 giorni, pertanto l'istante ha diritto ad un

indennizzo relativo ad un disservizio per 80 giorni, calcolato ad € 7,50 *pro die*, per un importo pari ad € 600,00.

In merito alla richiesta di cui al punto 3), la richiesta non è accolta, *in primis* si rileva che la fattura n° 23747460508, non è stata oggetto di conciliazione, pertanto si ritiene inammissibile. In ordine allo storno della fattura n° 23746910296, occorre tenere in debita considerazione che l'operatore, ha continuato ad erogare un servizio di cui l'utente ha beneficiato e che sulla scorta delle risultanze istruttorie, tale fatturazione non ha ricevuto alcun reclamo, pertanto si ritiene non possa essere accolta.

- non può essere accolta neanche la richiesta di cui punto 4) "*lo storno di eventuali fatture future*" tale richiesta è inammissibile, posto che la condanna in futuro è ristretta ad ipotesi tassative e limitate e non rientra nel possibile oggetto di pronuncia previsto dal Regolamento (art.19,co. 4).

Si ritiene in considerazione del parziale accoglimento delle superiori istanze e del rigetto di altre, riconoscere la compensazione delle spese di procedura tra le parti.

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 CORECOM SICILIA, arch. Francesco Di Chiara, il COMITATO, all'unanimità dei presenti, in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXXXXXX, in persona del legale rappresentante Sig. XXXXXXXXX nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A

### **DELIBERA**

1. La società Vodafone Italia S.p.A è tenuta ad effettuare in favore dell'istante, per l'utenza XXXXXXXXX la corresponsione di euro 600,00 (seicento/00) a titolo di indennizzo ex art. 3, co. 1 Del. n. 73/11/CONS;
2. Di rigettare le ulteriori domande dell'utente;
3. Di compensare le spese di procedura tra le parti.
4. La società Vodafone Italia S.p.A. dovrà comunicare a questo CORECOM SICILIA l'avvenuto adempimento alla presente determina 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.

È 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 CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

*Palermo, 08/07/2020*

IL PRESIDENTE

*Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone*



Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
Il Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA

*arch. Francesco Di Chiara*

