

**DELIBERA n° 29 /2018**

Definizione della controversia

/VODAFONE ITALIA S.p.A.

GU14/103/2016

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

Nella seduta del 09/11/2018

- 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 2018 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 01 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. \_\_\_\_\_ acquisita il 19 aprile 2016 al n. prot. 19408;
- VISTA** la nota del 26 aprile 2016, prot.n.20747, con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art.15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;

**CONSIDERATA la posizione dell'istante:**

Il Sig. \_\_\_\_\_, intestatario dell'utenza telefonica fissa lamenta nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. (di seguito Vodafone) il ritardo nell'attivazione del servizio voce, la mancata o parziale fornitura del servizio, l'indebita fatturazione, la risoluzione unilaterale del contratto operata da Vodafone per fatture non pagate e la perdita della propria numerazione storica \_\_\_\_\_.

Nell'istanza introduttiva del procedimento, nella memoria e nelle controdeduzioni depositate agli atti, l'istante dichiara di aver aderito, nei primi mesi dell'anno 2014 ad un'offerta commerciale vantaggiosa propositagli dall'operatore Vodafone con portabilità della propria utenza fissa \_\_\_\_\_ dal gestore TELE-TU. Trascorsi 30 giorni dalla sottoscrizione dell'offerta denominata "Vodafone Telefono Senza Limiti Extra" comprendente le "Chiamate senza limiti verso fissi nazionali/Europa/Usa/Canada e verso i mobili Vodafone" il servizio voce non veniva attivato ma al contrario veniva fatturato da Vodafone costringendo l'utente ad effettuare il reclamo del 28/03/2014 al call-center dell'operatore. A fronte della mancanza attivazione del servizio voce, l'istante non effettuò il pagamento delle fatture e quindi la Vodafone in data 07/04/2015 effettuò un'abusiva risoluzione unilaterale del contratto con perdita della propria numerazione storica \_\_\_\_\_. L'istante in ultimo dichiara di aver cercato di recuperare la propria numerazione con nota del 21/01/2016 indirizzata all'operatore ma che la stessa è rimasta inevasa.

In base a tali premesse l'istante ha richiesto:

- 1) Indennizzo per la mancata attivazione del servizio fonia dal 28/03/2014 al 06/04/2015;
- 2) Indennizzo per la mancata attivazione del servizio accessorio "Chiamate senza limiti" dal 28/03/2014 al 06/04/2015;
- 3) Indennizzo per la sospensione del servizio fonia dal 28/03/2014 al 06/04/2015;
- 4) Indennizzo per la sospensione del servizio accessorio "Chiamate senza limiti" dal 28/03/2014 al 06/04/2015;
- 5) Indennizzo per la perdita della numerazione;
- 6) Indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 28/03/2014;
- 7) Annullamento delle morosità pendenti;
- 8) Rimborso per le spese di procedura pari ad euro 100,00.

**CONSIDERATA la posizione dell'operatore:**

L'operatore Vodafone nella propria memoria difensiva *in primis* contesta, sia in merito alla ricostruzione dei fatti eseguita dalla controparte e sia in merito alle svariate richieste dell'istante, la carenza di prove a sostegno dell'effettiva

sussistenza di responsabilità in relazione all'asserita presenza di disservizi lamentati dall'istante e della perdita della numerazione . In particolare, l'operatore rappresenta di aver regolarmente eseguito l'importazione della risorsa in data 28/03/2014 come da schermata di sistema depositata agli atti e che in virtù dell'avvenuta attivazione di aver correttamente e costantemente erogato i propri servizi a favore del Sig. allegando alla memoria la documentazione probante ( fatturazione). Altresì l'operatore evidenzia che l'istante, nonostante la fruizione del servizio fonia, ha omesso il pagamento delle fatture dal mese di agosto 2014 al febbraio 2015 pertanto risulta un insoluto a suo carico di euro 166,10 ed altresì evidenzia che non risultano essere stati inviati dall'istante reclami afferenti eventuali malfunzionamenti della linea. Quindi a fronte del perdurarsi dell'insoluto da parte dell'istante, Vodafone come peraltro previsto dalla Condizioni Generale di Contratto e Carta dei Servizi in caso di mancato pagamento da parte degli utenti, ha operato la risoluzione contrattuale.

#### CONSIDERATA

#### **la motivazione della decisione:**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento , come di seguito precisato.

La parte istante lamenta in relazione all'utenza di tipo privato la mancata attivazione da parte di Vodafone del servizio voce dal 28/03/2014 alla data di disattivazione dell'utenza 07/04/2015 senza allegare documentazione probante al riguardo. Difatti dalla disanima della documentazione prodotta dall'istante in relazione alla lamentata mancata attivazione del servizio voce, non risultano essere stati inviati reclami scritti all'operatore ne tanto meno si ritiene di poter prendere in considerazione con il termine "reclamo" l'unica chiamata fatta al call-center dell'operatore in data 28/03/2014 atteso il lungo periodo di disservizio lamentato (circa un un anno). Di converso l'operatore Vodafone alla propria memoria ha allegato la schermata di sistema dalla quale si evince l'importazione dell'utenza di cui discute in data 28/03/2014 ed ancora dalle fatture allegate si evince il traffico telefonico effettuato dalla numerazione

Pertanto la richiesta dell'istante di cui al punto 1) *indennizzo per la mancata attivazione del servizio fonia dal 28/03/2014....* non può essere accolta. Altresì , sempre dalla disanima delle fatture in atti prodotte dall'operatore, si è potuto appurare che non possono trovare accoglimento le richieste formulate dall'istante di cui al punto 2) e punto 4) *indennizzo per la mancata attivazione del servizio accessorio "Chiamate senza limiti"* e l'*indennizzo per la sospensione del servizio accessorio " Chiamate senza limiti"* atteso che non trattasi di un servizio accessorio ma di una componente del Piano Tariffario applicato (una voce dell'abbonamento). Parimenti non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 6) *indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 28/03/2014* atteso che l'istante non ha prodotto documentazione cartacea probante al riguardo. Difatti l'istante si è limitato ad indicare un solo reclamo verbale effettuato al call-center per il lungo periodo di disservizio lamentato ( quasi un anno) e la scarsa indicazione dello stesso ( cod. op.n.3943) priva del codice identificativo del reclamo non ha permesso una certosa ricerca al riguardo. Orbene, nonostante risulti fondata l'eccezione di Vodafone circa l'onere dell'utente di provvedere al pagamento delle fatture insolute, difatti dalla documentazione acquisita agli atti risultano insolute; la fattura n. AE14618874 del 22/10/2014 di euro 16,52, la fattura n. AE17619238 del 20/12/2014 di euro 51,32 , la fattura n. AF02630751 del 20/02/2015 di euro 9,08 e la fattura n. AF05700475 del 22/04/2015 di euro 89,18, l'operatore comunque non ha dimostrato di aver comunicato all'utente con congruo preavviso e con documentazione cartacea probante come previsto dalla normativa di settore, la sospensione dell'utenza fissa . Ne deriva che, stante la illegittimità della sospensione della linea fissa, in accoglimento alla

richiesta dell'istante di cui al punto 3) *indennizzo per la sospensione del servizio fonia*, Vodafone dovrà corrispondere all'istante l'indennizzo di euro 7,50 *pro die* previsto dall'art. 4 del *Regolamento sugli indennizzi* per la sospensione del servizio voce. Atteso che dalla fattura n. AF02630751 del 20/02/2015 e dalle notizie assunte in sede di udienza di discussione si è potuto appurare che il servizio voce è stato sospeso dal 17/12/2014 e che l'utenza è stata cessata in data 07/04/2015 ne deriva che l'indennizzo in questione è dovuto dal 17/12/2014 al 06/04/2015 per un totale di giorni 111 ed un importo complessivo pari ad euro 832,50. Conseguentemente a quanto sopra quindi la richiesta di cui al punto 7) *di storno degli importi insoluti*, può essere parzialmente accolta e quindi Vodafone dovrà stornare la fattura n. AF02630751 del 20/02/2015 (relativa al bimestre 17/12/2014 -16/02/2015) di euro 9,08 e stornare parzialmente la fattura n. AF05700475 del 22/04/2015 (relativa al bimestre 17/02/2015- 16/04/2015) di euro 89,18. In ultimo, tenuto conto che la linea fissa ..... è stata disattivata dall'operatore in data 07/04/2015 a causa del perdurare dell'insoluto e che l'istante nell'immediato non si è preoccupato di richiedere la riattivazione della stessa in quanto dalla documentazione prodotta si evince che solo dopo nove mesi e con la sola nota del 21/01/2016 l'istante ha richiesto all'operatore e/o riattivazione e/o in alternativa l'indennizzo per l'utenza di cui si discute ed altresì, atteso che solo in data 19 aprile 2016 (dopo un anno) l'istante ha depositato il Formulario UG senza richiedere mediante anche deposito dell'istanza GU5 l'eventuale adozione di un provvedimento temporaneo da parte del CORECOM nei confronti dell'operatore per la riattivazione o il recupero immediato dell'utenza, la richiesta di cui al punto 5) *indennizzo per la perdita della numerazione*, non può essere accolta in quanto in difetto di interesse alla immediata riassegnazione della medesima da parte dell'istante. Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00) così come richiesto dall'istante.

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 de 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 allo storno della fattura n. AF02630751 del 20/02/2015 di euro 9,08 ed allo storno parziale della fattura n. AF05700475 del 22/04/2015 di euro 89,18 ed in relazione a quest'ultima è tenuta a rimborsare all'istante la somma di euro 20,00 (venti/00) con voce in fatture "*Restituzione Anticipo Chiamate*", altresì è tenuta alla conseguente rettifica degli importi di cui alla pratica di recupero credito eventualmente avviata. Inoltre, Vodafone è tenuta a corrispondere al Sig. \_\_\_\_\_ 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 832,50 (ottocentotrentadue/50) a titolo di indennizzo per la sospensione senza preavviso del servizio voce sulla linea fissa di tipo privato *091309506* (euro 7,50 *pro die* per 111 giorni).

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 comma3, 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'art.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, 09 NOV. 2018

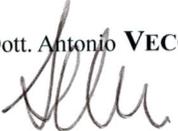
  
IL PRESIDENTE  
Prof.ssa Maria Annunziata Astone  


I COMMISSARI

Avv. Alessandro **AGUECI**  


Avv. Giuseppe **DI STEFANO**  


Dott. Alfredo **RIZZO**  


Dott. Antonio **VECCE**  


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