

DELIBERA n° 80 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX / Vodafone Italia S.p.A.

GU14 / 100 / 17

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA

nella seduta del 10/06/2020

- 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 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 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 dell’XXXXXXXX, ditta individuale, P. IVA XXXXXXXXX presentata il 23 febbraio 2017 al prot. n° 9854;

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

CONSIDERATA la posizione dell’istante:

Il sig. XXXXXXXXX titolare dell’omonima XXXXXXXXX dichiara che in data 28.10.2015 ha stipulato con la Vodafone Omnitel il contratto n°7.1904543 che includeva telefono/adsl/fax/mobile per la sede secondaria della propria ditta con il numero di utenza fissa n. XXXXXXXXXXXX e mobile n. YYYYYYYYYYY.

L’utente sostiene che fin da subito rilevava la scarsa qualità della connessione e in diverse occasioni chiamava il servizio clienti per reclamare il problema, ma senza alcun riscontro.

Riferisce il sig. XXXXXXXXX che in data 26.04.2016 provvedeva ad inoltrare tramite pec formale diffida ed in data 12.05.2016 provvedeva a rispedire al gestore telefonico il pacco contenente la Vodafone Station.

Rappresenta, altresì, l’utente di avere acquistato a rate da Vodafone un cellulare “Iphone 6s Space Gray” la cui offerta comprendeva chiamate, messaggi illimitati e 50GB di internet mensili, che dopo qualche mese venivano ridotti a 2GB.

L’istante riferisce che, malgrado le contestazioni, sia scritte che verbali, non ha ricevuto, da parte dell’operatore, alcuna risposta.

In base a tali premesse, chiede:

- 1) Il rimborso dalle fatture pagate;
- 2) Lo storno delle fatture insolute;
- 3) Il ripristino dei 50GB mensili senza oneri aggiuntivi.
- 4) L’indennizzo per la mancata/parzialità del servizio Adsl/Telefono/Mobile come previsto dalla Delibera 73/11/CONS dalla data di attivazione dal 28.10.2015 al 12.05.2016;
- 5) L’indennizzo come previsto dalla Delibera 73/11/CONS per la mancata risposta ai reclami dal 10.11.2015;

- 6) Ogni altro indennizzo come previsto dalla Delibera 73/11/CONS;
- 7) Il risarcimento del danno ex art. 2043 c.c.;
- 8) Il rimborso delle spese del doppio procedimento.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

La *Vodafone Italia S.p.A.* (di seguito *Vodafone*) nella propria memoria difensiva asserisce la correttezza del proprio operato gestionale nell'erogazione dei servizi a favore dell'utente. La *Vodafone* dichiara che per quanto riguarda la lamentata lentezza della connessione ADSL, essendo questa dipendente dal KIT saturo la compagnia telefonica non aveva alcuna responsabilità, pur tuttavia, aveva già riconosciuto all'utente un indennizzo nonché la possibilità di potere recedere dal contratto con esonero dal pagamento dei corrispettivi. Pertanto, tramite la fattura AG02858298 del 24 febbraio 2016 (prodotta in atti) aveva accreditato al proprio cliente la somma di € 431,28. La *Vodafone* contesta la richiesta di indennizzo avanzata dal sig. XXXXXXXXX per mancata risposta al reclamo, sulla base del presupposto che il riaccredito della somma sopra indicata è indicativa dell'accoglimento delle doglianze lamentate dal cliente.

Inoltre, la *Vodafone* rileva che parte istante ha sottoscritto un contratto (prodotto in atti) che prevedeva l'attivazione di traffico internet sulla sim di 2GB e non di 50GB.

Infine, la *Vodafone* asserisce che il sig. XXXXXXXXX ha solamente corrisposto la somma addebitata nella prima fattura e si è reso successivamente inadempiente al pagamento delle successive fatture con un insoluto ammontante ad € 987,97.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante devono essere rigettate per le seguenti motivazioni.

Per quanto concerne i punti 1) e 2) con riferimento alle richieste relative al rimborso delle fatture pagate ed allo storno delle fatture insolute si espone.

Premesso che, risulta dall'istruttoria espletata che il sig. XXXXXXXXX in dipendenza dell'utenza che ci occupa ha pagato unicamente la prima fattura n. AF 18789567 del 24.12.2015 per un importo pari ad € 218,95, essendo tale circostanza affermata dall'istante e non contestata dalla compagnia, inoltre, risulta avere pagato con la seconda fattura n. AG02858298 del 24.02.2016 la somma di € 164,02 (per

differenza tra l'indennizzo riconosciuto di € 431,28 ed il saldo a suo credito pari ad € 267,26). Egli ha successivamente interrotto del tutto il pagamento delle fatture relative anche ai servizi non contestati ed al pagamento rateale del terminale mobile "Iphone 6s Space Gray".

Si fa presente, inoltre, che a fronte di un reclamo all'operatore relativo all'addebito di un singolo bene o servizio (peraltro già indennizzato) si registra un comprovato regolare e costante traffico telefonico oltre al vantaggio derivante dall'utilizzo del terminale "Iphone 6s Space Gray"; tuttavia l'utente risulta avere sospeso il pagamento degli importi fatturati anche per servizi non oggetto di contestazione. Ora con riferimento alla richiesta di rimborso delle fatture pagate e storno delle fatture insolute, l'istante non ha indicato né specificato le voci oggetto di contestazione né ha provveduto a documentare il formale reclamo delle fatture medesime entro i termini (45gg) previsti dalle condizioni generali di contratto.

Vanno rigettate le richieste di cui al punto 3) motivate dalla mancata attivazione dei 50GB di traffico internet sulla sim, sulla base del fatto che il contratto prodotto dalla Vodafone e sottoscritto tra le parti, depositato agli atti, prevede un'offerta denominata "EXTRA2GB".

Si rigetta la richiesta di cui ai punti 4) e 6) relativa alla richiesta di indennizzo per la mancata/parzialità del servizio Adsl/Telefono/Mobile come previsto dalla Delibera 73/11/CONS dalla data di attivazione dal 28.10.2015 al 12.05.2016, nonché la richiesta di riconoscimento di ogni altro indennizzo previsto dalla stessa Delibera, in ragione del fatto che in riscontro alle doglianze del sig. XXXXXXXX, la compagnia telefonica, premettendo che il problema lamentato dipendeva dal KIT saturo e che pertanto la linea non era migliorabile, riconosceva all'utente (oltre alla possibilità di recedere dal contratto con onere del pagamento dei corrispettivi) un indennizzo accreditando con la fattura AG02858298 del 24.02.2016 la somma di € 431,28. Pertanto ai sensi dell'art. 2 dell'allegato A della Delibera 73/11/CONS, nessun ulteriore indennizzo è dovuto.

Si rigetta la richiesta di cui al punto 5) per la mancata risposta ai reclami posto che dal riconoscimento dell'indennizzo sopra menzionato risulta inconfutabilmente che le doglianze esposte dal sig. XXXXXXXX sono state riscontrate ed evase dalla compagnia telefonica.

Si rigetta la richiesta di risarcimento del danno ex art. 2043 formulata al punto 7) in quanto esula dalla competenza di questo CORECOM la valutazione di richieste che

non afferiscano a rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti da contratti, carte dei servizi, disposizioni normative o delibere dell'Autorità ex art. 19 comma 4 della Delibera 173/07/CONS.

Con riferimento al punto 8) visto il rigetto delle richieste dell'istante si dispone la compensazione delle spese 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

DELIBERA

di rigettare l'istanza dell'XXXXXXXXX, ditta individuale, P. IVA XXXXXXXXX, nei confronti della Vodafone Italia S.p.A. con compensazione di spese della procedura.

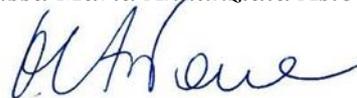
Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 10/06/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone



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

arch. Francesco Di Chiara

