

DELIBERA n° 40 /2019

Definizione della controversia

Linea Ottica srls/Vodafone Italia S.p.A.

GU14/155/2017

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia

Nella seduta del 14/02/2019

- 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 2017 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 di definizione della società acquisita il 23 marzo 2017 al n. prot. 15909;

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

CONSIDERATA la posizione dell'istante:

La : seguito istante, con la presente procedura ha lamentato nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. (di seguito “Vodafone” o “società”), il ritardo nell'attivazione di una nuova utenza di **tipo affari** per la fruizione dei servizi (voce e ADSL) e del servizio accessorio POS. Nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato di avere sottoscritto in data 15/11/2016, tramite un agente Vodafone, il contratto per una nuova utenza per la propria attività commerciale. Nel proseguo dell'istanza ha rappresentato di aver avuto rassicurazione da parte dell'agente Vodafone, che i servizi richiesti sarebbero stati attivati entro cinque giorni dalla sottoscrizione del contratto. Invero, l'attivazione della nuova utenza e dei relativi servizi richiesti è avvenuta dopo 90 giorni dalla sottoscrizione del contratto, procurando parecchi disagi all'attività commerciale in ragione del fatto che, i servizi voce e dati non erano funzionanti ed il POS era inutilizzabile.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- 1) indennizzo per la ritardata attivazione dei servizi richiesti;
- 2) indennizzi vari;
- 3) risarcimento del danno.

In replica alla memoria di Vodafone, l'istante ha insistito nelle proprie richieste.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

Nella propria memoria, l'operatore Vodafone **in primis**, ha chiesto il rigetto integrale delle richieste avanzate dalla parte istante essendo le stesse riconducibili solamente ad una richiesta di risarcimento del danno e quindi non di competenza del Corecom. Altresì, l'operatore ha evidenziato che, relativamente alla ricostruzione dei fatti eseguita da parte istante, nonché alle richieste dalla stessa avanzate, la carenza di prove a sostegno dell'effettiva sussistenza di responsabilità da parte di Vodafone. Nel proseguo della memoria, l'operatore ha affermato di aver regolarmente avviato la procedura tecnica richiesta dall'istante al fine di erogare il servizio telefonico ma nel contempo ha rappresentato che, ai sensi dell'art. 9 delle Condizioni Generali di Contratto “*I servizi vengono erogati da Vodafone in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento di conclusione del contratto*”. Pertanto, in ragione di quanto riportato nelle proprie Condizioni Generali di Contratto, ha asserito che nessuna responsabilità può essere ravvisata nell'operato gestionale Vodafone in quanto l'utenza *de quo* ed i servizi richiesti dall'istante sono stati attivati in data 13/02/2017, compatibilmente con le soluzioni tecniche relative al periodo in oggetto, come da schermata di sistema evidenziata in memoria. Quindi, per quanto riportato in memoria, contesta le doglianze della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di rispettiva competenza in relazione alla erogazione dei servizi richiesti.

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 riportato. In via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità delle richieste dell'istante di cui al *punto 3) di risarcimento del danno*, 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. Nel merito, si evidenzia che nella Carta del Cliente Vodafone è indicato il periodo massimo di 60 giorni, entro il quale deve avvenire l'attivazione dei servizi su postazione fissa. Pertanto, atteso che il contratto depositato in atti è stato sottoscritto dall'istante in data 15/11/2016 e che i servizi richiesti sono stati attivati, come dichiarato in memoria dallo stesso operatore solo in data 13/02/2017, si significa un ritardo temporale di 30 giorni rispetto al tetto massimo indicato dall'operatore nella propria Carta dei Clienti. Difatti, i servizi richiesti dall'istante dovevano essere attivati entro il 14/01/2017, termine ultimo dei 60 giorni. Per quanto sopra, quindi la richiesta dell'istante di cui al *punto 1) l'indennizzo per il ritardo nell'attivazione dei servizi* è accolta. Vodafone dovrà corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'art. 3, comma 1, pari ad euro 7,50 *pro die* per ciascun servizio (voce e ADSL), in combinato disposto con l'art.12 comma 2, (pari al doppio) del *Regolamento sugli indennizzi*, in quanto trattasi di **utenza affari**, per un importo complessivo pari ad euro 900,00 (novecento/00). Altresì, la società non avendo eccepito nulla in memoria sul servizio accessorio POS dichiarato dall'istante, è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'art.3 comma 4 pari ad euro 1,00 *pro die*, in combinato disposto con l'art.12 comma 2 (pari al doppio) del *Regolamento sugli indennizzi*, in quanto trattasi di **utenza di tipo affari**, per un importo complessivo pari ad euro 60,00 (sessanta/00). Non trova accoglimento la richiesta dell'istante di cui al *punto 2) indennizzi vari* perché del tutto vaga e generica. L'istante non solo avrebbe dovuto specificare ogni singola richiesta d'indennizzo, ma nel contempo avrebbe dovuto con supporto cartaceo, documentare ogni specifica richiesta al riguardo. Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), considerato che lo stesso ha partecipato all'udienza di conciliazione ed a quella di discussione, svoltesi innanzi al Corecom, per il tramite del legale incaricato della sua rappresentanza.

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 Vodafone Italia S.p.A. per l'utenza di **tipo affari** premessa.

s nei confronti della società per le motivazioni di cui in

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere , a mezzo bonifico o assegno bancario, la somma di euro 150,00 (centocinquanta/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 900,00 (novecento/00) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione dei servizi ;

(euro 15,00 *pro die* x 30 giorni per il servizio voce; euro 15,00 *pro die* x 30 giorni per ADSL).

- euro 60,00 (sessanta/00) per il ritardo nell'attivazione del servizio accessorio.

(euro 2,00 *pro die* x30 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, **14 FEB. 2019**

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