



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA  
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E  
DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
(CO.RE.COM.)**

**Deliberazione n. 57/2016**

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA RESTAINO XXXXXX  
C/ VODAFONE ITALIA SPA**

L'anno duemilasedici il giorno 15 del mese di Luglio presso la sede del Co.re.com.  
si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- |                             |            |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta         | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola   | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi      | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena           | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
<b>x</b>	
<b>x</b>	
	<b>x</b>
<b>x</b>	
<b>x</b>	

**DELIBERA N.57/2016**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
RESTAINO XXXXXX C/ VODAFONE ITALIA SPA  
(prot. n. 5662/C del 20.05.2015)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE BASILICATA**

NELLA riunione del 7 giugno 2016;

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*”;

VISTA la Legge regionale 27 marzo 2000 n. 20, recante norme per l’Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17 novembre 2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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

VISTA la delibera n. 274/07/CONS del 6 giugno 2007 recante “*... Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”;

VISTO l’Accordo Quadro sulle migrazioni del 14 giugno 2008 relativo alla disciplina delle modalità operative di gestione delle procedure di attivazione, migrazione e portabilità del numero geografico ai sensi della delibera n. 274/07/CONS, 417/06/CONS, 4/CIR/99;

VISTA la delibera n. 41/09/CIR approvata il 24 luglio 2009 recante “*integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata dal Sig. Restaino Xxxxxx in data 20/05/2015;

VISTI gli atti del procedimento;  
CONSIDERATO quanto segue;

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato istanza di definizione nei confronti della società Vodafone Italia s.p.a.. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. Sull'utenza ad uso professionale recante numero 329xxxxxxx, contrattualizzata con l'operatore Vodafone in data 13.11.2012, con vincolo contrattuale fino al 13.11.2014, alla richiesta di passaggio ad altro operatore scoppia di un ulteriore vincolo contrattuale fino al mese di giugno 2015, pena il pagamento di una penale. Sulla medesima utenza, inoltre, vi sono problemi di connessione da agosto 2013 fino a novembre 2014;
- b. Sull'utenza ad uso professionale recante numero 347xxxxxxx, non vi è linea voce da settembre 2014 a dicembre 2014.

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

- i. Ripristino fatturazione separata (una per utenza);
- ii. Rettifica data di liberazione contratto, senza pagamento penale per i-phone;
- iii. Indennizzo per mancata fornitura per mesi 16 della connessione dati su 329xxxxxxx;
- iv. Indennizzo per omessa ed insufficiente risposta ai reclami (uno per utenza);
- v. Indennizzo per mancata fornitura voce (servizio discontinuo) su 347xxxxxxx.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Italia s.p.a. ha regolarmente presenziato all'udienza di definizione e con articolata memoria prodotta nel rispetto dei termini procedurali e acquisita al prot. n. 2851/C del 15.03.2016 ha chiesto il rigetto di ogni domanda di parte istante.

## 3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, occorre chiarire che le richieste *sub i.) e sub ii.)* non saranno oggetto di trattazione in quanto entrambe esulano dal contenuto tipico delle decisioni cui è chiamato questo Ufficio e, come tali, sono da considerarsi inammissibili.

Al riguardo, si ricorda che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento approvato con Delibera n. 173/07/CONS, l'Autorità, *“ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*.

Quanto alla richiesta *sub iii.)* di *indennizzo per mancata fornitura per mesi 16 di linea dati su 329xxxxxxx* occorre dare atto, secondo le risultanze documentali disponibili, della interruzione del servizio dati per motivi tecnici confermati dallo stesso operatore. A fronte della asserita interruzione risulta agli atti:

- a) un'unica lettera di reclamo del 25.08.2014 regolarmente ricevuta dall'operatore in data 2 settembre 2014;
- b) un riscontro dell'operatore a mezzo mail in data 12 novembre 2014 con il quale l'operatore in questione confermava la presenza di problemi tecnici sulla zona in questione, comunque in via di risoluzione;
- c) una risoluzione della problematica reclamata nel mese di novembre 2014;
- d) la proposta da parte dell'operatore di definire bonariamente l'occorso mediante accredito della somma di euro 150,00 a titolo di indennizzo per i disagi subiti.

Considerato che dagli atti prodotti non è possibile individuare con esattezza il periodo di riferimento interessato dall'interruzione del servizio dati, al fine di un calcolo *pro die* dell'indennizzo dovuto, è necessario in tal caso ricorrere ad una valutazione equitativa che tenga conto di tutte le circostanze di fatto che hanno caratterizzato il rapporto contrattuale.

Pertanto, considerato che l'operatore ha già quantificato un indennizzo sulla base delle proprie risultanze tecniche, con ciò dimostrando altresì la propria volontà di una soluzione bonaria della controversia, si ritiene equo confermare l'indennizzo proposto per l'importo di euro 150,00.

Per quanto concerne la richiesta *sub iv.) di indennizzo per omessa e insufficiente risposta ai reclami*, relativamente all'utenza 329xxxxxxxx, risulta agli atti che, a fronte del reclamo ricevuto dall'operatore in data 2 settembre 2014, il riscontro è avvenuto a mezzo mail in data 12 novembre 2014.

Considerato che, ai sensi dell' art. 8 comma 4 della delibera 179/03, il termine per la definizione del reclamo non può essere superiore a 45 giorni dal ricevimento del reclamo stesso, Vodafone risponde del ritardo con cui ha riscontrato al predetto reclamo.

Ai sensi dell'art. 11 del regolamento indennizzi di cui alla delibera n. 73/11/CONS il conseguente indennizzo è pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di euro 300,00.

Come *dies a quo* per il calcolo del suddetto indennizzo si individua il 17 ottobre 2014, data di scadenza del termine di 45 giorni stabilito per la risposta. Pertanto, il predetto indennizzo è dovuto per il periodo intercorrente dal 18.10.2014 al 12.11.2014 per un totale di 26 giorni.

Invece, la richiesta di *indennizzo per omessa e insufficiente risposta ai reclami*, relativamente all'utenza 347xxxxxxxx, non può essere accolta dal momento che risulta agli atti un riscontro da parte dell'operatore in data 29 settembre 2014, nel rispetto dei termini stabiliti per la risposta, e sufficientemente motivato.

Per quanto concerne la richiesta *sub v.) di indennizzo per mancata fornitura voce su 347xxxxxx*, la stessa non può trovare accoglimento.

Risulta infatti che al reclamo del 22 settembre 2014, la cui ricezione è confermata dallo stesso operatore, è seguito un riscontro a mezzo mail in data 29 settembre 2014 con il quale l'operatore conferma l'avvenuta risoluzione della problematica. Non risultano ulteriori e successivi reclami che possano indicare la permanenza del problema.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (*cinquanta/00*).

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. Marianna Labanca;

## **Delibera**

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del sig. Restaino Xxxxxxxx nei confronti di Vodafone Italia s.p.a. per le motivazioni espresse in premessa;

2. La società Vodafone Italia s.p.a. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 150,00 (*centocinquanta*) a titolo di indennizzo per la interruzione del servizio dati sull'utenza 329xxxxxxxxx;
- ii. euro 26,00 (*ventisei/00*) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

- 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 danno subito;
- Il presente atto 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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

LA PRESIDENTE  
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE  
Vesna Alagia