

**DELIBERA n° 2 / 2017**

Definizione della controversia

XXXXXX XXXXXXXX / VODAFONE ITALIA S.P.A

GU14/46/2016

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

nella seduta del 24 febbraio 2017

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 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*, sottoscritto il 4 Dicembre 2008;

VISTO l'art. 4 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il Co.Re.Com. Sicilia per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta il 4 Dicembre 2015, 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 della Sig.ra Xxxxxx Xxxxxxx acquisita in data 24/02/2016 al n° prot.. 8826.

VISTA la nota del 09/03/2016 prot. n. 11352, con cui il Responsabile del procedimento pro tempore ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 27 Aprile 2016 con la quale il responsabile del procedimento ha invitato le parti a presentarsi il 16 Maggio 2016 all'udienza per la discussione della controversia;

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

VISTA la relazione e la proposta del Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.;

**CONSIDERATA La posizione dell'istante:**

L'istante, intestataria dell'utenza telefonica n° 091xxxxxxx, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. il ritardo nell'attivazione dei servizi voce e dati.

Più precisamente, nel corso del procedimento, l'istante ha allegato le seguenti circostanze di fatto:

- a) in data 21 giugno 2015, l'istante, già cliente Fastweb, sottoscriveva l'offerta "Super Adsl Family" di Vodafone Italia S.p.A. per la fornitura dei servizi voce e dati sull'utenza n. 091xxxxxx, chiedendo l'intestazione del contratto alla società Xxxxxxx S.r.l. di cui l'istante è legale rappresentante;
- b) i servizi richiesti, necessari all'istante per lavorare da casa dovendo assistere il proprio coniuge invalido al 100%, subivano un'interruzione nel mese di luglio 2015 e venivano attivati solo in data 23 dicembre 2015;
- c) rimanevano privi di esito positivo da parte dell'operatore i sei reclami telefonici dell'istante alla quale, addirittura, nel corso dell'ultimo contatto telefonico con il Servizio Clienti dell'operatore, veniva proposto di cambiare numerazione;
- d) in data 9 ottobre 2015, l'istante adiva il Tribunale civile di Palermo con ricorso *ex art. 700 c.p.c.* per ottenere provvedimento d'urgenza per l'attivazione dell'utenza telefonica interessata; il suddetto ricorso veniva rigettato per carenza del requisito del *periculum in mora*;
- e) come da schermata del sistema in uso all'operatore Fastweb S.p.A., la procedura di migrazione dell'utenza veniva espletata in data 22 dicembre 2015.

In ragione dei descritti contegni dell'operatore telefonico convenuto, la parte istante ha richiesto:

- 1) il risarcimento dei danni per ogni giorno di ritardo nell'attivazione del servizio;
- 2) la liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro a sei reclami telefonici;
- 3) il risarcimento dei danni in ragione della invalidità al 100% del proprio coniuge;
- 4) la liquidazione delle spese della procedura di conciliazione e di quella di definizione;
- 5) la compensazione di quanto sopra con le spese legali liquidate con ordinanza n. 13891/2015 dal Tribunale di Palermo.

**CONSIDERATA La posizione dell'operatore:**

La società Vodafone Italia S.p.A., in sede di memoria, ha dichiarato di aver regolarmente attivato la procedura di migrazione dell'utenza ed attivato il *link* relativo in data 21 giugno 2015, come da

schermata prodotta in atti.

L'operatore, inoltre, ha eccepito l'inammissibilità della richiesta dell'istante di risarcimento del danno, esulando la stessa delle competenze del CORECOM e, per la denegata ipotesi in cui fosse ravvisabile un qualche profilo di responsabilità in capo a Vodafone per la tardata migrazione, ha rilevato che sarebbe applicabile l'indennizzo previsto dall'articolo 3, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Ferme le proprie difese, in sede di udienza di discussione avvenuta in data 16 Maggio 2016, Vodafone ha formulato proposta conciliativa della controversia, non accettata dall'istante.

#### **CONSIDERATA 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.

In via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità delle richieste dell'istante *sub 1) e 3)*, di risarcimento dei danni, 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. Tuttavia, il ristoro dei disagi oggetto delle doglianze dell'utente può essere disposto per mezzo della liquidazione degli indennizzi di cui al *Regolamento sugli indennizzi*.

In particolare, nel caso di specie, alla luce della documentazione in atti, è stato accertato che, a seguito della sottoscrizione della pratica DSL in data 21 giugno 2015 e dell'attivazione del *link* necessario al funzionamento dei servizi già in data 24 giugno 2015, il *recipient* Vodafone ha avviato la procedura di migrazione dell'utenza interessata con ordine ricevuto dal *donating* Fastweb in data 3 luglio 2015. Tuttavia, detta procedura di migrazione risulta perfezionatasi in data 22 dicembre 2015 tenuto conto delle risultanze di cui alla schermata del sistema in uso all'operatore Fastweb versata in atti dall'utente. In effetti, l'istante ha rappresentato che i servizi sono stati attivati in data 23 dicembre 2015.

In considerazione della genericità della difesa di Vodafone, la quale non ha dimostrato né di aver ricevuto un KO alla propria richiesta all'esito della Fase 2 della procedura da parte dell'operatore *donating*, né di essersi adoperata, all'esito della predetta fase, per avviare la Fase 3 della procedura nelle tempistiche regolamentari trasmettendo la richiesta di migrazione alla divisione rete dell'operatore notificato affinché fosse eseguito il c.d. *provisioning* tecnico, deve ritenersi imputabile a Vodafone il disservizio subito dall'utente tra il mese di luglio 2015 al mese di dicembre 2015, per la sospensione dei due servizi interessati sull'utenza oggetto della procedura di migrazione.

In ragione della predetta sospensione dei servizi voce e dati, Vodafone è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo *pro die* di euro 5,00 per ciascuno dei servizi, previsto dall'art. 5, comma 1 (richiamato, in riferimento alla portabilità del numero, dall'art. 6, comma 2) del *Regolamento sugli indennizzi* per il periodo decorrente dal 9 luglio 2015 (data nella quale Vodafone ha certamente avuto contezza dell'esito della Fase 2 della procedura di migrazione tenuto conto che quest'ultima si completa da parte del *donating* entro 5 giorni dalla ricezione della richiesta di migrazione pervenuta dal *recipient*, come previsto dalla delibera n. 274/07/CONS e successive modifiche intervenute) al 22 dicembre 2015 (data di espletamento della migrazione), per un totale di 166 giorni e per un importo complessivo di euro 1.660,00 (milleseicentosessanta/00).

Si precisa che il predetto indennizzo non risulta raddoppiabile ai sensi dell'art. 12 del *Regolamento sugli indennizzi*, poiché dall'anagrafica dell'utente prodotta da Vodafone non risulta che il contratto sia stato attivato con profilo *business*.

Non risulta accoglibile la richiesta dell'istante *sub 2)*, di liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro ai sei reclami telefonici, tenuto conto che non risulta da quanto in atti alcuna tracciabilità degli stessi che ne confermi la proposizione.

Deve, inoltre, dichiararsi la inammissibilità della richiesta dell'istante *sub 5)*, di compensazione degli importi liquidati con il presente provvedimento con le spese legali liquidate con ordinanza n. 13891/2015 dal Tribunale di Palermo, esulando dalle competenze del CORECOM

detta compensazione tra crediti di diversa natura.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, richieste dall'istante *sub 4*), 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, con l'assistenza 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 della Sig.ra *Xxxxxx Xxxxxx* 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 a pagare in favore dell'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza :
  - euro 1.660,00 (*milleseicentosessanta/00*) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei due servizi, voce e dati, sull'utenza interessata (euro 5,00 *pro die* per ciascun servizio per un totale di 166 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 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.

E' 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 *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

*Palermo, 24 Febbraio 2017*

**IL PRESIDENTE**  
*Dott. Ciro Di Vuolo*  
f.to

**I COMPONENTI**

*Prof.ssa Maria Annunziata Astone* f.to

*Dott. Salvatore Li Castri* f.to

*Avv. Monica Angela Piccione* f.to

*Dott. Vincenzo Tanania* f.to

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**Il Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.**

*arch. Francesco Di Chiara*

f.to