

**DELIBERA n° 34 / 2019**  
Definizione della controversia

**/ Vodafone Italia S.p.A.**

GU14/50/2017

***Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia***  
*nella seduta del 27/09/2019*

- 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 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 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 (di seguito *Istante*), prot. n. 6639/17, con la quale chiede di definire la controversia insorta nei confronti della **Vodafone Italia S.p.A.** (di seguito *Vodafone*);
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e

verificata la regolarità;

**CONSIDERATA la posizione dell'istante:**

L'Istante, in relazione alle utenze, nella propria istanza, riferisce testualmente quanto segue:

*"Il sottoscritto riceve presso il proprio negozio un agente vendite della Vodafone che proponeva una offerta telefonica tutto compreso con un prezzo vantaggiosissimo rispetto a quello pagato con l'operatore precedente euro 40 tutto compreso. La linea si presentava inutilizzabile tanto che i 20 mb pattuiti si traducono in 2mb effettivi, si susseguono le chiamate al 190 per l'assistenza tecnica ma le chiamate non sortiscono nessun effetto. Le fatture arrivano oltre la somma pattuita tanto che il sottoscritto decide di rientrare in Telecom. Ma il rientro si presenta difficoltoso e la Telecom scarica la responsabilità su Vodafone".*

Per quanto sopra esposto l'istante chiede:

1. Rimborso fatture dalla data di stipula.
2. Indennizzo per la qualità di servizio scadente dalla data di attivazione.
3. Indennizzo per ostruzionismo sulla migrazione.
4. Rimborso dei costi di migrazione/rientro pagati alla Telecom.
5. Risarcimento del danno ex art. 2043 c.c.
6. Rimborso spese procedimento e trasferta;

Tutti gli importi aumentati per ogni numerazione con applicazione dell'art. 12 della Delibera 73/11/CONS.

**CONSIDERATA la posizione dell'operatore:**

L'operatore *Vodafone*, nella propria memoria difensiva, rappresenta, in sintesi quanto segue:

- per quanto riguarda la lamentata lentezza della connessione ADSL si rileva che, la Vodafone, non ha ricevuto alcun reclamo prima del 21/01/2017;
- non è stata prodotta la misurazione della velocità di connessione attraverso NE.ME.SYS;
- riguardo i lamentati addebiti di costi maggiori e difforni rispetto all'offerta sottoscritta si rileva che l'utente non ha depositato il contratto e neppure ha indicato le voci difforni riscontrate;
- in base alle condizioni generali di contratto, regolarmente sottoscritte, i reclami in merito agli importi indicati nel conto telefonico devono essere inoltrati a Vodafone entro e non oltre 45 giorni dalla data di ricezione del conto telefonico tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento.
- Nessun reclamo è mai pervenuto a Vodafone per la fatturazione che pertanto si ritiene accettata dal cliente che ne è tenuto al pagamento;
- riguardo al lamentato ostruzionismo di Vodafone, in relazione alla richiesta di migrare le utenze presso diverso gestore, l'Istante non riferisce neppure la data in cui avrebbe sottoscritto il contratto con il diverso gestore.
- nell'unico reclamo inviato a Vodafone, datato 21/01/2017, l'istante lamenta la sospensione del servizio dalla data del 17/01/2017 e chiede la riattivazione si deduce pertanto che a quella data non fosse stata ancora inoltrata alcuna richiesta di migrazione;
- la sospensione dei servizi di cui al predetto reclamo era dipesa da un guasto del router che veniva sostituito in data 25/01/2017 e che il 30/01/2017, a seguito di richiesta di verifica da parte dell'istante, non presentava disconnessioni.
- sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è disattivo e l'insoluto ammonta ad euro 451,71.

**CONSIDERATA la motivazione della decisione:**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante nei confronti della *Vodafone* non possono essere accolte per le motivazioni che seguono.

L'Istante lamenta la lentezza della connessione ADSL, addebiti maggiori di quanto contrattualmente pattuiti e difficoltà a migrare presso altro operatore.

In via preliminare si rileva che l'istanza risulta generica e priva di adeguata documentazione probatoria necessaria ai fini della verifica dell'effettiva responsabilità dell'operatore in relazione agli asseriti disservizi ed inconvenienti.

A supporto di quanto lamentato, inoltre, non risulta agli atti, alcuna segnalazione o reclamo scritto inoltrato alla *Vodafone* prima della presentazione della istanza di conciliazione.

Agli atti risulta esclusivamente una diffida ad adempiere del 21 gennaio 2017, inoltrata dopo il tentativo obbligatorio di conciliazione tenutosi l'1 dicembre 2016, con la quale l'Istante lamenta, tra l'altro, una sospensione del servizio ADSL dal 17/01/2017. Tale disservizio, benché confermato dall'operatore, non sarà oggetto di pronuncia nella presente decisione in quanto occorso successivamente alla data della conciliazione e quindi non sottoposto al preventivo esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione così come prescritto nella delibera 276/13/CONS che al punto III.1.2. "Contenuto e qualificazione delle istanze" stabilisce "*In primo luogo, si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.*"

In ragione di tutto quanto sopra rilevato non potranno essere accolte le richieste dell'Istante nei confronti della *Vodafone* per le motivazioni di seguito precisate. La richiesta al punto 1) *Rimborso fatture dalla data di stipula*: oltre ad essere generica e non adeguatamente motivata non è supportata da documentazione idonea alla verifica delle asserite difformità degli addebiti rispetto a quanto contrattualmente pattuito con l'operatore (reclami inoltrati nei modi e nei tempi previsti dal contratto, indicazione dei costi fatturati difformi dal piano tariffario e contratto sottoscritto). La richiesta di cui al punto 2) *Indennizzo per la qualità di servizio scadente dalla data di attivazione*: non risulta presentato alcun reclamo all'operatore in merito alla lentezza del servizio ADSL, prima dell'instaurarsi della controversia, con allegato test NE.ME.SYS. che avrebbe consentito di provare che i valori misurati sulla propria linea telefonica non erano effettivamente rispondenti a quelli promessi dall'operatore nell'offerta contrattuale sottoscritta. Corre comunque l'obbligo di evidenziare che tale circostanza avrebbe consentito all'istante, eventualmente, di recedere dal contratto senza oneri e costi, non il diritto all'indennizzo. La richiesta di cui 3) *Indennizzo per ostruzionismo sulla migrazione*: dalla documentazioni in atti non risulta tale responsabilità in capo all'operatore che è intervenuto nella migrazione nella qualità di *donating*. Le richieste di cui ai punti 4) *Rimborso dei costi di migrazione/rientro pagati alla Telecom* e 5) *Risarcimento del danno ex art. 2043 c.c.*: esulano dalle competenze del CoReCom che, ai sensi dell'art. 19 comma 4, con procedimento che definisce la controversia, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. In relazione alla richiesta di cui al punto 6) *Rimborso spese procedimento e trasferta*, considerato l'esito del presente

provvedimento, si ritiene equa 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 Co.Re.Com.*, arch. *Francesco Di Chiara*, il *Comitato* all'unanimità dei presenti,

### DELIBERA

il rigetto delle richieste di

nei confronti dell'operatore **Vodafone**

**Italia S.p.A.**

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, 27/09/2019

IL PRESIDENTE

*Prof.ssa Maria Annunziata Astone*

I COMMISSARI

Avv. Alessandro **AGUECI**

Avv. Mariano **EQUIZZI**

Dott. Alfredo **RIZZO**

Avv. Antonio **VECCE**

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