

**DETERMINA DIRETTORIALE
12/19/DTC/CW**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DE BARTOLOMEIS /VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/21434/2018)**

IL DIRETTORE

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 delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza del 20 novembre 2018 con la quale il Sig. de Bartolomeis ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Italia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza di definizione l'utente ha dichiarato di aver chiesto il 21 giugno 2017 la migrazione del servizio voce e ADSL da Vodafone Italia S.p.A. a Wind Tre S.p.A. a causa della variazione unilaterale delle condizioni contrattuali da parte del primo operatore. Tale migrazione avveniva solo dopo molteplici reclami inviati a mezzo PEC e dopo il provvedimento temporaneo del CORECOM Campania.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

- 1) la corresponsione dell'indennizzo per ritardata migrazione;
- 2) la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- 3) la corresponsione degli indennizzi spettanti ai sensi del *Regolamento sugli indennizzi*;
- 4) *“il rimborso dei costi sostenuti”*;
- 5) il rimborso delle spese di procedura.

Vodafone Italia S.p.A., in memorie, ha dichiarato che, dai propri sistemi, risultano 3 richieste di migrazione *out* da parte di Wind: 1) richiesta inserita in data 20-06-2017, con *KO* gestionale di fase 2 in data 26-06-2017 per incompletezza dei DN associati all'accesso da migrare; 2) richiesta inserita in data 10-08-2017, scartata in fase 2 il 17-08-2017 per incompletezza dei DN associati all'accesso da migrare; 3) richiesta inserita correttamente (con l'indicazione dei due numeri associati al *link*) in data 25-08-2017, con *OK* gestionale di fase 2 in data 31-08-2017 e espletata in data 11-09-2017.

L'operatore ha dichiarato che *“[d]a quanto ricostruito e dalle schermate allegate appare incontrovertibile l'assenza di responsabilità di Vodafone nella gestione delle procedure di migrazione.”*

RITENUTO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.

Nel merito, la richiesta *sub* 1) non può trovare accoglimento in quanto non si ritiene Vodafone Italia S.p.A., operatore *donating* nella procedura di cui si discute, responsabile del disservizio lamentato dall'utente. In particolare, si osserva che le prime due richieste di migrazione non sono state espletate per incompletezza dei DN associati all'accesso da migrare, infatti la procedura risulta sia stata espletata solo a seguito dell'indicazione corretta dei due numeri associati al *link*. Tuttavia, considerato che non è onere dell'operatore *donating* indicare a sistema le risorse di accesso da migrare, nella fattispecie non si ritiene addebitabile a Vodafone Italia S.p.A. alcuna condotta inadempiente ai sensi dell'articolo 2, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Viceversa, in riferimento al reclamo datato 27 luglio 2017 cui l'operatore non ha provato di aver dato riscontro, la società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere

all'utente euro 300,00, ai sensi dell'articolo 12, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

La domanda *sub 3)* non può trovare accoglimento in quanto generica, non essendo stato circostanziato il disservizio cui si riferisce; tantomeno possono essere accolte le richieste *sub 4)* e *5)*, atteso che non è data evidenza dei costi sostenuti dall'utente per l'espletamento della procedura telematica, gratuita.

DETERMINA

L'operatore Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, mediante bonifico o assegno bancario, euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

Il Vice Direttore

Firmato digitalmente da Emidio Maria Cotugno
Organizzazione: AGCOM/95011660636
Data: 01/08/2019 14:35:08