

DETERMINA n° 3 / 2019
Definizione della controversia

/ VODAFONE ITALIA S.p.A.
GU14/353/2016

IL DIRIGENTE DELLA " SEGRETERIA Co.Re.Com. SICILIA "

- 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;
- VISTO** l'art. 19, comma 7 del *Regolamento* che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Co.Re.Com., la definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (cinquecento/00);

VISTA l'istanza del Sig. _____ (di seguito *Istante*), prot. n. 53755/16, 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 all'utenza _____, nei propri scritti, riferisce, in sintesi, quanto segue:

- il 13.08.2015 viene contattato telefonicamente dalla *Vodafone* ed aderisce all'offerta "Vodafone Telefono Fisso";
- dopo qualche giorno la *Vodafone* manda un tecnico il quale gli comunica che la zona di riferimento era priva di ricezione;
- la linea telefonica non viene mai attivata;
- il 15.04.2016, tramite PEC, contesta le fatture: AF14644433 di euro 67,44, AF17840514 di euro 45,26 e AG01899117 di euro 164,53, in quanto non ha mai fruito del servizio;
- il superiore reclamo non viene riscontrato;
- perde la titolarità del numero telefonico posseduto da oltre 10 anni.

Per quanto sopra dedotto, chiede:

1. indennizzo per mancata risposta al reclamo;
2. indennizzo per ritardata attivazione del servizio;
3. indennizzo per perdita della numerazione;
4. storno fatture;
5. spese di procedura.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

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

- l'utenza è stata attivata sui sistemi *Vodafone* in data 14.8.2015;
- *Vodafone*, quindi, ha cominciato a fatturare il servizio reso;
- le prime tre fatture però, sono rimaste insolute e, pertanto, l'utenza stata disattivata in data 25.1.2016;
- nessun reclamo, neanche telefonico, risulta essere mai stato inoltrato nel periodo di riferimento (circa 6 mesi) durante il quale, l'utente sarebbe rimasto privo di ogni servizio;
- il reclamo del 15.4.2016 è stato inviato quando ormai il rapporto contrattuale era concluso e, pertanto, si ritiene che alla fattispecie non sia applicabile l'indennizzo richiesto.
- Inammissibile, invece, la domanda risarcitoria su cui, l'*Autorità* non ha competenza potendo essa riconoscere solo indennizzi, rimborsi o storni.
- sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risultano essere tuttora presenti fatture insolute per l'importo complessivo di € 277,23.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

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

L'istante lamenta la mancata attivazione dell'offerta "Vodafone telefono fisso" alla quale ha aderito il 7 agosto 2015. Preliminarmente si rileva che l'asserita mancata

attivazione non è stata comprovata da alcun documento. Infatti agli atti non risulta alcun tracciamento di reclamo, scritto o verbale, proposto dall'*Istante*, in vigore contrattuale, in relazione al disservizio lamentato. L'*Istante* ha depositato agli atti una sola contestazione inviata alla *Vodafone*, mediante PEC del 15 aprile 2016, quando ormai l'utenza era stata disattivata per morosità (25 gennaio 2016) così come risulta dalla schermata allegata alla memoria della *Vodafone*. Per quanto sopra rilevato la richiesta di cui al punto 1) *indennizzo per mancata risposta al reclamo*, non può trovare accoglimento. In esito alla richiesta di cui al punto 2) *indennizzo per ritardata attivazione del servizio*, non può non considerarsi il comportamento dell'*Istante* che, visto il protrarsi dei tempi di attivazione dell'offerta, non ha dimostrato di essersi adoperato per segnalare il ritardo al gestore che, se opportunamente informato, avrebbe potuto provvedere alla gestione del disservizio, infatti, anche in coerenza con la delibera 69/11/CIR, non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore qualora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'*Autorità*, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione, per quanto sopra dedotto la richiesta è respinta. Neppure la richiesta di cui al punto 4) *indennizzo per perdita della numerazione*, può trovare accoglimento in quanto, dalla documentazione agli atti, non è possibile imputare la responsabilità della perdita della numerazione alla società *Vodafone* e tanto meno è possibile determinare il numero di anni di precedente utilizzo del numero telefonico in argomento da parte dell'istante. In ordine alla richiesta di cui al punto 4) *storno fatture*, atteso che la fattura non costituisce un negozio di accertamento idoneo a rendere certa e incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore telefonico, e considerato che l'operatore, in questa sede, non ha dato prova dell'esatto adempimento della prestazione richiesta non appare lecito pretendere il pagamento della prestazione senza provare che la stessa sia stata correttamente fornita, pertanto l'operatore è tenuto all'azzeramento dell'intera posizione debitoria a carico dell'istante e conseguentemente al ritiro, a propria cura e spese, della pratica affidata a società di recupero crediti. Infine in accoglimento della richiesta di cui al punto 5) *spese di procedura*, si ritiene equo commisurarle in euro 100,00 (cento/00), ai sensi dell'art.19, comma 6 del *Regolamento*.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente,

DETERMINA

1. l'accoglimento parziale delle richieste del sig. _____ nei confronti della **Vodafone Italia S.p.A.**
2. La Vodafone Italia S.p.A. è tenuta:
 - alla corresponsione in favore dell'istante, mediante bonifico o assegno, di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura,
 - all'azzeramento dell'intera posizione debitoria a carico dell'Istante;
 - al ritiro, a propria cura e spese, della relativa pratica di recupero crediti.
3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare l'avvenuto adempimento alla presente determina 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

Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno, 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 determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, 4/2/2019

Il Dirigente della Segreteria Co.Re.Com. Sicilia
arch. Francesco Di Chiara