

DETERMINA n° 17 / 2019
Definizione della controversia

[redacted] / **Vodafone Italia S.p.A.**

GU14/495/2017

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 della Ditta [redacted] (di seguito *Istante*), prot. n. 63857/17, con la quale chiede di definire la controversia insorta nei confronti dell'operatore **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 di tipo business: [redacted] per il periodo dal 15/6/2016 al 5/06/2017, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- nel mese di ottobre 2015 stipula un contratto con *Vodafone* per attivazione servizi fonia, ADSL e chiamate illimitate sull'utenza [redacted] ubicata presso la sede di Termini Imerese con NP dal gestore *Telecom* e attivazione servizi di fonia e ADSL sull'utenza [redacted] ubicata presso la sede di Campofelice di Roccella con funzione di centralino, servizio fax su due linee e servizio POS con NP dal gestore *Telecom*;
- *Vodafone* rassicurava sull'attivazione e consegna degli apparecchi entro 30 giorni dalla data di stipula contrattuale;
- decorsi infruttuosamente i 30 giorni *Vodafone* non ha attivato nessuno dei servizi richiesti né, tanto meno, ha dato informazione in merito ai motivi che hanno determinato il ritardo;
- l'Istante sporge diversi reclami sia a mezzo call center sia a mezzo contatto con l'agenzia *Vodafone Business "Gruppo Aura"* per sollecitare la procedura di attivazione;
- le utenze fisse non venivano attivate;
- il 25/11/2015 l'agenzia "Gruppo Aura" inoltra reclamo a *Vodafone*;
- l'1/12/2015 *Vodafone* comunica la presa in carico della sola richiesta di attivazione dei servizi vertenti sull'utenza [redacted] presso la sede di Campofelice di Roccella, nessuna informazione veniva invece fornita circa la mancata attivazione dei servizi sull'utenza [redacted] ubicata presso la sede di Termini Imerese;
- il 15/04/2016 presenta istanza GU5 presso il *Co.Re.Com. Sicilia* per sollecitare ulteriormente l'attivazione/espletamento delle procedure di NP delle utenze fisse;
- a seguito dell'istanza GU5 *Vodafone* comunica che la linea telefonica [redacted] non è stata attivata per indisponibilità del cliente a realizzare una nuova tubazione che consenta il passaggio della linea ADSL nella sua proprietà, circostanza questa smentita dall'istante;
- a seguito del GU5 *Telecom* comunica che per la linea [redacted] nei sistemi non è presente alcuna richiesta di migrazione da parte dell'OLO e che per la linea [redacted] risulta un ordine di attivazione con OLO OMNITEL PRONTO ITALIA chiuso con esito negativo;
- il 31/05/2016, con provvedimento temporaneo 59/2016, il *CoReCom Sicilia* ordina all'operatore *Vodafone*: "di provvedere all'attivazione delle utenze [redacted] e dei connessi servizi entro 5 giorni dal ricevimento del presente provvedimento", malgrado ciò le utenze non sono mai state attivate;
- il 6/6/2017 effettua recesso contrattuale.

Per quanto sopra esposto l'istante chiede per il periodo dal 15/6/2016 al 5/06/2017:

1. indennizzo per omessa portabilità;
2. indennizzo per mancata attivazione servizi fonia e adsl, pos, fax ;
3. indennizzo per mancata risposta al reclamo;
4. annullamento delle morosità pendenti;
5. rimborso spese di procedura.

CONSIDERATA**la posizione dell'operatore Vodafone:**

L'operatore, nella propria memoria difensiva, nel chiedere l'inammissibilità/improcedibilità del presente procedimento di definizione in quanto la tematica, seppure relativa a periodo temporale diverso, è stata già oggetto di precedente definizione (GU14/269/2016), rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- di avere regolarmente avviato la procedura di migrazione richiesta dall'istante in forza di apposita proposta di abbonamento sottoscritta dallo stesso;
- in relazione alle utenze fisse, nella proposta di abbonamento è stata indicata esclusivamente l'utenza fissa [redacted] per la quale, dalla schermata, che allega, è stato ricevuto un rifiuto in data 7/01/2016 confermato da *Telecom Italia S.p.A.* con propria memoria difensiva relativa al precedente citato procedimento di definizione GU14/269/2016: "l'ordine di attivazione è stato chiuso in data 6/01/2016 con causale KO per time out a seguito rifiuto cliente";
- l'Istante ha interrotto del tutto il pagamento delle fatture nelle quali erano comprese voci non contestate e dove era registrato ingente traffico telefonico effettuato dalle utenze mobili regolarmente attive e funzionanti;
- sotto il profilo amministrativo contabile l'utente è attualmente disattivo e risulta a suo carico un importo insoluto di euro 2.685,48;

CONSIDERATA**la motivazione della decisione:**

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

Nel merito l'Istante lamenta, nell'ambito del contratto sottoscritto con Vodafone, la mancata attivazione e portabilità dei numeri fissi per il periodo 15/6/2016 al 5/06/2017. Ai fini di individuare le reciproche responsabilità, alla luce della documentazione depositata in atti dalle parti, anche in relazione al procedimento di cui al GU14/269/2016, occorre eseguire una sintetica ricostruzione dei fatti:

- il contratto è stato sottoscritto il 23/10/2015;
- il 15/04/2016 l'Istante presenta istanza di conciliazione e richiesta di provvedimento di urgenza finalizzato alla NP delle utenze fisse e attivazione dei servizi connessi;
- 24/05/2016 il CoReCom ha reso edotto l'Istante circa gli impedimenti tecnici ed amministrativi, riferiti dai gestori, che hanno ostacolato l'esatto adempimento contrattuale;
- il 31/05/2016, il CoReCom, con provvedimento temporaneo n. 59/2016, ordina alla Vodafone di provvedere, entro 5 giorni, all'attivazione delle utenze fisse e chiede all'utente di comunicare tempestivamente l'eventuale inottemperanza al fine dell'avvio del procedimento sanzionatorio;
- Malgrado il provvedimento di cui al punto precedente Vodafone non attiva i servizi sulle utenze fisse;
- l'utente a partire dal 6/6/2016, scaduti per la Vodafone i 5 giorni indicati per l'adempimento al provvedimento n. 59/2016, non ha tempestivamente segnalato l'inottemperanza da parte di Vodafone;
- solo in data 10/09/2016 l'istante chiede l'avvio del previsto procedimento sanzionatorio per inottemperanza della Vodafone al provvedimento 59/2016 del Corecom Sicilia;
- il 6/06/2017 l'Istante chiede il recesso dal contratto.

Da quanto sopra rappresentato si rileva che l'Istante:

- non ha segnalato tempestivamente l'inottemperanza della Vodafone al provvedimento n. 59/2016 che avrebbe consentito al Corecom, ai sensi dell'art. 5, comma 9 del Regolamento, previa opportune verifiche, di accertare il perdurare dell'inottemperanza ed eventualmente avviare il procedimento sanzionatorio;
- nel periodo di riferimento, non ha presentato alcuna forma di reclamo, sia riguardo gli importi addebitati in fattura sia riguardo l'inadempimento

contrattuale, nei modi e nei tempi previsti dalla Carta del Cliente Vodafone;

- non ha inoltrato, contestualmente alla proposizione dell'istanza di conciliazione e/o istanza per la definizione della presente controversia, o nel corso delle relative procedure, richiesta di adozione di provvedimento temporaneo, così come previsto agli articoli 5 e 21 del Regolamento;

Per quanto sopra rilevato, si registra, dal comportamento tenuto dall'istante, uno scarso interesse per i servizi oggetto di inadempimento indice sintomatico dell'assenza di un disagio effettivamente subito da parte dell'utente, dal corredo probatorio, infatti, risulta che questi non ha mai reclamato, né avanzato richieste in proposito e neppure dimostrato altra forma di interlocuzione con l'operatore. Ne consegue, per tutto quanto sin qui dedotto, anche ai sensi dell'art. 1227 del c.c., il rigetto di ogni richiesta di indennizzo formulata dall'Istante di cui ai punti 1) 2) e 3). Riguardo alla richiesta di cui al punto 4) *annullamento delle morosità pendenti*, si ritiene equo il parziale accoglimento della stessa, in relazione alle sole utenze fisse oggetto della presente controversia, per le quali la Vodafone risulta non abbia attivato alcun servizio, pertanto la Vodafone è tenuta allo storno di tutti gli importi eventualmente fatturati in relazione alle sole utenze fisse e di tutti i costi ad esse connessi per il recesso dal contratto. In relazione, infine, alla richiesta di cui al punto 5) *rimborso spese di procedura*, alla luce dell'esito del presente procedimento, si ritiene equa la totale compensazione delle spese tra le parti.

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

DETERMINA

1) il parziale accoglimento delle richieste formulate dalla [redacted] nei confronti dell'operatore **Vodafone Italia S.p.A.**

2) **la Vodafone Italia S.p.A.** è tenuta a stornare in favore della [redacted] tutti gli importi eventualmente fatturati in relazione alle utenze fisse [redacted] e tutti i costi ad esse connessi per il recesso dal contratto.

3) **La 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.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'art. 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 ulteriore danno subito.

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, 27/8/2019

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

