

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2016.1.10.21.626

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA TRA XXX E YYY / VODAFONE ITALIA X E WIND TRE X (GIÀ WIND TELECOMUNICAZIONI X).

La Responsabile del Servizio

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna n. 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Agcom n. 35/15/CIR;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome.

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna.

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata fornitura del servizio, interruzione del servizio, mancata attivazione di Vodafone, attivazioni servizi non richiesti, fatturazioni illegittime nei confronti della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) e della società Wind Tre X (di seguito Wind). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 25.05.2016 ha ricevuto del personale addetto Vodafone che, in modo poco trasparente, l'ha fatta aderire ad un contratto per l'utenza XXX188 con passaggio da Wind di tale numero, intestato al marito;
- che da quel momento l'attivazione non è avvenuta ma bensì la completa interruzione del servizio;
- che chiamando il numero oggetto di istanza risponde l'operatore Wind comunicando che il numero è inattivo;
- che sono stati aperti molti reclami senza riscontro;
- che i servizi sono stati ripristinati i primi di luglio solo a seguito di provvedimento GU5;
- che in data 14 ottobre si è lamentato inoltre l'attivazione da parte di Vodafone a nome del sig. Borsari, di un numero mai richiesto;

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) gli indennizzi ex all. A delibera n. 73/11/CONS;
- b) il risarcimento danni;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

c) le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore Vodafone

L'operatore pur regolarmente convocato nella presente procedura non ha depositato memorie e non ha svolto alcuna attività difensiva.

3. La posizione dell'operatore Wind

L'operatore pur regolarmente convocato nella presente procedura non ha depositato memorie e non ha svolto alcuna attività difensiva.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

a) La domanda a) relativa alla richiesta di indennizzi ex allegato A delibera n. 73/11/CONS, deve essere parzialmente accolta. Preliminarmente va rilevato il fatto che l'istante non individua esattamente gli indennizzi al caso concreto e pertanto la domanda risulta vaga e generica. In secondo luogo, all'esito del GU5 emerge che prima dell'adesione a Vodafone vi era un'altra migrazione in essere e che l'utente, contattato da Vodafone, ha rinunciato alla migrazione (in data 11.07.2016 memoria GU5 Vodafone). Sul punto l'istante non ha effettuato osservazioni. Pertanto, preso atto che la data di avvio contratto è il 25.05.2016 e che l'istante ha richiesto un provvedimento temporaneo per la riattivazione del servizio in data 05.07.2016, tenuto conto che non sono in atti reclami precedenti a tal data e relativi al disagio patito, deve riconoscersi applicabile al caso di specie l'art. 4 comma 1 del regolamento indennizzi, con decorrenza 05.07.2016 e fino all'12.07.2016, data della memoria Wind, in cui la stessa dichiara che l'utenza è attiva in Wind, così per complessivi 7 giorni di disservizio e complessivi Euro 52,50 a favore della signora Arena e a carico di Vodafone, quale *recipient*, che peraltro nulla ha comunicato sullo stato della migrazione prima dell'intervento del Corecom (sul punto delibera Agcom n. 35/15/CIR). Relativamente alla lamentata attivazione di servizio da parte di Vodafone nei confronti del Sig. Borsari, si evidenzia che non risulta alcun reclamo valido in atti sul punto.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Peraltro l'utenza contestata in conciliazione è la n. xxxx188, mentre dalle fatture si evince che il numero attivato sul Sig. Borsari è il n. xxxx324, pertanto non può essere neppure oggetto di trattazione in sede di GU14, pur essendo stata indicata in istanza.

b) La domanda b) relativa alla richiesta di risarcimento danni, deve essere rigettata. La richiesta esula dal disposto dell'art. 19 comma 4 Allegato A delibera n. 173/07/CONS, applicata in questa sede ai sensi del quale: "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".

c) la domanda c) relativa alla richiesta di liquidazione delle spese di procedura, deve essere parzialmente accolta. Tenuto conto che gli istanti hanno partecipato alla sola udienza di conciliazione e non a quella di definizione, si liquidano in Euro 50,00 a carico di Vodafone.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Arena e Borsari nei confronti della sola società Vodafone Italia x per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante Barbara Arena, oltre alla somma di Euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. Euro 52,50 (cinquantadue/50) a titolo di indennizzo per la sospensione dell'utenza (Euro 7,50 per 7 giorni complessivi di interruzione del servizio);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

3. La società Vodafone Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 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 Servizio e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom