

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Deliberazione n. 41**

**del 5 giugno 2019**

Sono presenti i componenti del Comitato:

	<b>SALA</b>	Marianna	Presidente
	<b>CAVALLIN</b>	Mario	
	<b>PERIN</b>	Claudia	
	<b>SAVOINI</b>	Gianluca	
Assente	<b>BONECCHI</b>	Daniele	Dimissionario

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Vodafone Italia S.p.a. (già Vodafone Omnitel B.V.)

---

La struttura proponente:  
Il Dirigente Servizio per il CORECOM  
e altre Authority regionali

---

## IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

RICHIAMATO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*", ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza presentata in data 25 ottobre 2016 con protocollo n. 2016/25937 con cui la XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia S.p.a. (già Vodafone Omnitel B.V.), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente del Servizio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Con l'istanza presentata in data 25 ottobre 2016 ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, la XXX, ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia con Vodafone Italia S.p.a. (già Vodafone Omnitel B.V. e da qui in seguito Vodafone) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi internet e adsl di tipo business.

### **1. La posizione dell'istante**

La XXX nell'istanza di definizione, nella memoria ritualmente depositata, e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- in data 20 maggio 2016 la XXX sottoscriveva proposta di abbonamento a Vodafone che prevedeva l'attivazione di n. 50 linee mobili con contestuale acquisto/avvio dei terminali necessari per utilizzare le sim collegate;
- in data 1 giugno 2016 l'istante riceveva solo le sim mobili senza i 50 terminali;
- lo stesso giorno l'istante si rivolgeva al call-center di Vodafone per avere delucidazioni in merito e gli veniva riferito che i cellulari sarebbero stati consegnati successivamente;
- nessun cellulare è stato consegnato all'istante neanche successivamente.

Sulla base di tutto quanto esposto la XXX formula le seguenti richieste:

- i. indennizzo di Euro 121,00 per mancata risposta ai reclami;
- ii. indennizzo per ritardata attivazione delle linee mobili;
- iii. rimborso costi pagati e non dovuti Euro 262,43, oltre Euro 7,32 oltre IVA e lo storno di eventuali fatture insolute;
- iv. rimborso Euro 200,00 spese di procedura.

### **2. La posizione dell'operatore**

In data 20 maggio 2016 l'istante aderiva alla proposta di attivazione di 50 sim dati e relativi apparati con pagamento rateale in fattura.

In data 1 giugno 2016 l'istante lamentava tramite call center il ritardo nella consegna di tali apparati.

Il 13 luglio 2016 Vodafone provvedeva alla consegna degli apparati come da richiesta dell'istante.

Ad oggi risulta a carico dell'istante un insoluto di Euro 2.999,71.

Vodafone, secondo le condizioni generali di contratto sottoscritte dalle parti, ha termine di 30 giorni per l'adempimento e pertanto il ritardo nella consegna degli apparati dovrebbe essere calcolato a partire dal 20 giugno 2016 e fino al 13 luglio 2016.

Vodafone provvedeva alla consegna degli apparati in data 13 luglio 2016 e si rendeva disponibile a stornare la somma di Euro 2.718,10 relativa ai canoni addebitati sulla fattura del 15 giugno e del 10 agosto 2016.

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare, si osserva che, in linea generale, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

- a) In merito alla richiesta sub i) di indennizzo per mancata risposta al reclamo. La richiesta di indennizzo formulata dall'istante non può essere accolta per le ragioni di seguito indicate. L'istante riferiva di aver presentato reclamo nei confronti di Vodafone attraverso call - center in data 1 giugno 2016 per la mancata consegna degli apparati contestualmente alle sim. Tale circostanza veniva confermata

dall'operatore che nel proprio scritto difensivo indicava di aver ricevuto da parte dell'istante reclamo tramite call center il giorno 1 giugno 2016. Sul punto si osserva che l'operatore ha un termine massimo di 45 giorni per gestire i reclami ricevuti dagli utenti e qualora ritenga di non poter soddisfare le richieste contenute nei reclami è tenuto a comunicare per iscritto le ragioni del rigetto agli utenti. Nel caso che ci occupa il reclamo veniva presentato in data 1 giugno 2016 e Vodafone provvedeva all'invio degli apparati in data 13 luglio 2016 risolvendo così entro il termine di 45 giorni il disagio lamentato dall'utente. Pertanto, avendo l'operatore rispettato il termine per la gestione del reclamo provvedendo alla risoluzione del problema si ritiene di non dover riconoscere alcun indennizzo all'istante per mancata risposta al reclamo.

- b) In merito alla richiesta sub ii) di indennizzo per mancata attivazione delle linee mobili. Tale richiesta merita di essere accolta. La XXX sottoscriveva una proposta di abbonamento a Vodafone in data 20 maggio 2016 che prevedeva l'attivazione di 50 linee mobili con terminali necessari per utilizzare le relative sim collegate. In data 1 giugno 2016 l'istante riceveva tutte le sim ma non tutti i terminali ovvero venivano consegnati solo 6 terminali dei 50 contrattualmente previsti; le sim senza i terminali non si potevano utilizzare. Nella propria memoria difensiva Vodafone confermava il fatto che la consegna dei terminali non fosse avvenuta contestualmente a quella delle sim e riferiva che tutti i terminali venivano consegnati all'istante il 13 luglio 2016. Pur riconoscendo che in base alle condizioni generali di contratto Vodafone aveva un termine di 30 giorni dalla sottoscrizione dell'abbonamento per l'adempimento del contratto, nel caso di specie l'adempimento avveniva oltre tale termine poiché l'adesione all'abbonamento è del 20 maggio 2016 e la consegna dei terminali mancanti avveniva il 13 luglio 2016, ovvero 54 giorni dopo la stipula del contratto. Trovano pertanto applicazione l'art. 3 dell'Allegato A Delibera n. 73/11/CONS (c.d. regolamento Indennizzi) che prevede un indennizzo pari ad Euro 7,50 per ogni giorno di ritardo nell'attivazione di ciascun servizio e l'art. 12 della stessa delibera che dispone che nel caso in cui l'utenza interessata dal disservizio è di tipo affari i limiti corrispondenti sono computati pari al doppio.

Nel caso in oggetto moltiplicando il parametro di Euro 15.00 (7.50 raddoppiato per utenza affari) per 23 giorni di ritardo nell'attivazione per 44 servizi (dei 50 terminali erano stati consegnati solo 6 insieme alle sim) si dovrebbe riconoscere in favore dell'utente un indennizzo complessivo di Euro 15.180,00. Tuttavia, anche alla luce dell'art. 12, comma 1, del citato Regolamento Indennizzi che prevede che *“Nel caso di titolarità di più utenze, salvo quanto stabilito all'articolo 11, comma 2, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità”*, si ritiene equo quantificare l'indennizzo in € 3.000,000.

- c) In merito alla richiesta sub iv) di rimborso costi pagati e non dovuti di Euro 262,43, oltre Euro 7,32 oltre IVA e lo storno di eventuali fatture insolute. Tale richiesta deve essere accolta. L'istante non ha potuto utilizzare i servizi acquistati fino alla consegna di tutti i terminali avvenuta in data 13 luglio 2016 e l'operatore nella propria memoria confermava ciò rendendosi disponibile allo storno della somma di Euro 2.718,10 relativo ai canoni addebitati sulle fatture del 15 giugno e del 10 agosto 2016. Sul punto si osserva che *“In caso di ritardo imputabile all'operatore in relazione all'attivazione di un servizio contrattualmente pattuito, con conseguente impossibilità per l'utente di utilizzo del relativo numero l'operatore è tenuto a rimborsare all'utente i canoni addebitati per il servizio non fruito.”*(Agcom Delibera n. 18/11/CIR9. Pertanto l'operatore dovrà rimborsare all'istante quanto pagato per i servizi non fruiti e stornare l'insoluto relativo a tali servizi poiché non utilizzati.

#### 4. Spese di procedura

Considerato il parziale accoglimento delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione si dispone il rimborso di € 100,00 in favore di XXX per le spese relative alle procedure di conciliazione e definizione.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

## DELIBERA

1. L'accoglimento/accoglimento parziale dell'istanza presentata da XXX nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a. (già Vodafone Omnitel B.V.) per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.a. (già Vodafone Omnitel B.V.) è tenuta:

- i. a corrispondere in favore dell'utente l'importo di € 3.000,00 (tremila/00) quale indennizzo per ritardo nell'attivazione dei servizi, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- ii. a rimborsare all'istante quanto pagato per servizi non fruiti (€ 269,75) con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- iii. a stornare la somma di importo pari a Euro 2.718,10, relativa ai canoni addebitati sulle fatture del 15 giugno e del 10 agosto 2016;
- iv. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.

3. La società Vodafone Italia S.p.a. (già Vodafone Omnitel B.V.) è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM  
e altre Authority regionali  
Roberto Saini

La Presidente del Co.Re.Com.  
Marianna Sala

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM  
e altre Authority regionali  
Roberto Saini