



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N.98/16/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ZANGARI x x x / VODAFONE ITALIA x x x
(GU14/24646/2015)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 maggio 2016;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 88/16/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. 597111/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 indennizzi*;

VISTA la legge regionale della Regione Calabria del 22 gennaio 2001, n. 2, recante *"Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni – CORECOM"*;

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee

lupe

8



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo quadro 2008*, sostanzialmente conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 444/08/CONS;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 668/09/CONS del 26 novembre 2009, recante "*Delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni Calabria e Lazio*", con la quale il Consiglio, in esito all'istruttoria sul possesso dei requisiti da parte del Comitato regionale per le comunicazioni, ha disposto il conferimento della delega di funzioni di cui all'art. 3 dell'Accordo quadro 2008 al CORECOM Calabria;

VISTA la convenzione stipulata, in data 16 dicembre 2009, tra l'Autorità e il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria per la delega delle funzioni di cui alla delibera n. 668/09/CONS, e, in particolare, l'articolo 12 rubricato "*Poteri sostitutivi e revoca*";

VISTA la nota del CORECOM Calabria prot. n. 30049 del 25 maggio 2015, con cui si comunica la decadenza del Comitato;

PRESO ATTO della mancata elezione dei membri del CORECOM Calabria e, conseguentemente, del mancato insediamento del nuovo Comitato.

CONSIDERATO che il protrarsi della *vacatio* del Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria impedisce l'efficace assolvimento delle funzioni di tutela delegate dall'Autorità;

VISTA la proposta del Servizio Ispettivo, Registro e CORECOM di attivazione dei poteri sostitutivi, in merito alla *vacatio* per sopraggiunti termini di mandato del CORECOM Calabria, condivisa dal Consiglio dell'Autorità nella riunione dell'11 marzo 2016;

RITENUTO opportuno che l'Autorità avochi a sé l'adozione dei provvedimenti di decisione di cui all'articolo 22, dell'allegato A) alla delibera n. 173/07/CONS, in via provvisoria e fino alla nomina del Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria;

VISTA l'istanza dalla sig.ra Zangari xxxx, del 30 aprile 2015;

VISTI gli atti del procedimento e gli esiti dell'istruttoria svolta, trasmessi dal CORECOM Calabria secondo le modalità indicate nella nota del 22 marzo 2016, prot. n. 12941;

CONSIDERATO quanto segue:

I. La posizione dell'istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'istante ha lamentato, per l'utenza n. 096134115, informazioni precontrattuali difformi, la sospensione dei servizi e la mancata risposta ai reclami nei confronti della società indicata in epigrafe. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato quanto segue:

a) in data 23 ottobre 2014 è stato rilasciato, ad un operatore della società resistente, il consenso alla migrazione dell'utenza business, oggetto del presente procedimento, per i servizi voce e ADSL;

b) in data 27 ottobre 2014 non ha ritirato la Vodafone Station, in quanto di tipo residenziale, e ha reclamato al call center circa la difformità dei servizi offerti, rispetto a quelli indicati dall'operatore che aveva ricevuto il consenso alla migrazione;

c) in data 28 ottobre 2014 viene formalizzato il recesso, tramite raccomandata a/r;

d) in data 17 novembre 2014, l'istante rileva la sospensione dei servizi, che durerà fino al 22 dicembre 2014, data in cui la stessa ottiene la migrazione a Fastweb;

e) in data 19 novembre 2014 è stato inoltrato un reclamo, reiterato in data 24 novembre 2014, in cui si chiedeva il perfezionamento del recesso, con rientro dell'utenza al precedente fornitore. A tale reclamo non è mai stata data risposta.

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

- i) un indennizzo per informazioni contrattuali difformi dal 23 al 27 ottobre 2014;
- ii) un indennizzo per sospensione dei servizi dal 17 novembre al 22 dicembre 2014;
- iii) un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iv) il rimborso della fattura n. AF00724xxx del 14 gennaio 2015 di euro 2,46.

2. La posizione dell'operatore

La società convenuta, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, e nel merito specifica:

a) l'arco temporale da prendere in considerazione, va dalla data in cui l'utente ha, presumibilmente, esercitato il diritto al ripensamento fino alla data in cui la stessa ha attivato i servizi con Fastweb;

b) non essendo stata ricevuta la richiesta di recesso, sono stati attivati i servizi voce e ADSL;

c) prima che venisse depositata istanza di conciliazione, è stata avanzata proposta transattiva, alla quale l'utente non ha aderito, migliorata poi in occasione dell'udienza



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

innanzi a questo CORECOM, e sono state, spontaneamente, stornate le fatture contenenti i costi di attivazione del piano telefonico prescelto.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

3. Motivazione della decisione

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

La ricorrente lamenta, in primo luogo, di aver ricevuto informazioni precontrattuali difformi dall'operatore della società convenuta, al quale ha rilasciato il consenso alla migrazione, e che per tale motivo le è stato attivato un servizio di tipo residenziale su un'utenza business.

La richiesta di indennizzo della ricorrente appare fondata e meritevole di accoglimento, in quanto, da un lato, l'utente ha dimostrato nei fatti, ovvero non ritirando la Vodafone Station di tipo residenziale e procedendo immediatamente al recesso, di non essere intenzionata a concludere un contratto di tipo residenziale, e, dall'altro, la società convenuta nulla oppone al riguardo. Il detto indennizzo, va quantificato secondo i canoni stabiliti dall'art. 12, comma 3, del *Regolamento* adottato con delibera n. 73/11/CONS. e applicando analogicamente i parametri di cui all'art. 8 del detto *Regolamento* dal giorno dell'attivazione del servizio non richiesto fino al giorno del recesso, ovvero dal 23 al 28 ottobre 2014, ed è pari a euro 100,00 (cento/00).

La società resistente è tenuta, inoltre, ad indennizzare l'istante per la interruzione dei servizi dal 17 novembre 2014 al 22 dicembre 2015, sospensione ammessa dalla stessa società. Trattandosi di utenza business, sulla quale erano presenti i servizi voce e adsl, l'indennizzo va quantificato in euro 20,00 (venti/00) per ogni giorno di interruzione, ai sensi del combinato disposto degli articoli 5 e 12 del *Regolamento* sugli indennizzi e, poiché i giorni di sospensione sono stati 35, è pari ad euro 700,00 (settecento/00).

La ricorrente lamenta, ancora, la mancata gestione, da parte di Vodafone, della sua pratica di reclamo, inoltrata, tramite fax, in data 19 novembre 2014, e da quest'ultima ricevuta in pari data, e reiterata in data 24 novembre 2014.

La richiesta di indennizzo della ricorrente appare fondata e meritevole di accoglimento, in quanto la detta società ha risposto ai detti reclami con la proposta transattiva del 23 gennaio 2015. Infatti, la Carta dei servizi Vodafone Omnitel B.V. impegna l'operatore a gestire i reclami degli abbonati entro 45 giorni dal ricevimento della segnalazione.

lupe



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Come disposto dall'art. 11 del *Regolamento*- ali. A alla delibera n. 73/11/CONS, in mancanza di risposta al reclamo dell'utente, entro il termine stabilito dalla propria Carta dei servizi, l'operatore è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00: poiché nel caso di specie i giorni complessivi sono 20 (dopo aver detratto una franchigia di 45 giorni dalla ricezione del primo reclamo), l'indennizzo da corrispondere è pari ad euro 20,00 (venti/00).

Da ultimo, la Società è tenuta a stornare/rimborsare all'utente la fattura n. AF0072xxx dell'14 gennaio 2015, di euro 2,46 (due/46).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, l'art. 19, comma 6 del *Regolamento* sancisce che, nel determinare tali rimborsi, si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*";

Ciò stante, atteso che, in sede conciliativa, entrambe le parti hanno aderito all'udienza fissata da questo CORECOM, e che la società, ben prima del deposito dell'istanza di conciliazione e durante la stessa udienza, ha avanzato una proposta transattiva, dimostrando di voler giungere ad un accordo, le spese di procedura sono compensate.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA,

Articolo ■

- 1.** L'Autorità accoglie l'istanza della sig.ra Zangari xxxx, nei confronti della società Vodafone Italia xxxx. per le motivazioni di cui in premessa.
- 2.** La società Vodafone Italia xxx. è tenuta a pagare, in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. euro 100,00 (cento/00) a titolo di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti dal 23 al 28 ottobre 2014;
 - ii. euro 700,00 (settecento/00) a titolo di indennizzo per interruzione dei servizi;
 - iii. euro 20,00 (venti/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Depe

J



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. La società Vodafone Italia xxx. è tenuta a stornare/rimborsare all'utente la fattura n. AF0072xxx del 14 gennaio 2015, di euro 2,46 (due/46);

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

5. 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.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

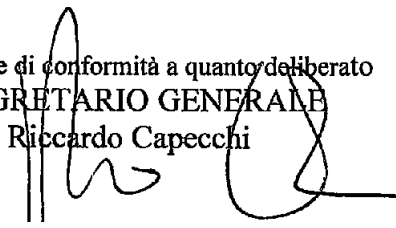
La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 19 maggio 2016


IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani


IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi



La presente copia è conforme all'originale
composto complessivamente da numero 6
(se...:) pagine, progressivamente numerate
Da pag.1 a pag. 6

Roma, 15 Luglio 2016