



# CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
CO.RE.COM.-Molise

Deliberazione n° 33  
del 23/08/16

Oggetto: Controversia promossa dall'utente .. contro la compagnia telefonica  
Vodafone.

L'anno duemilasedici, (2016) il giorno 23 (ventitre) del mese di Agosto nella sede di Via Colitto, 7-  
Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Avv. Andrea LATESSA	Presidente		
Avv. Giuseppe MILETI	Vice presidente		
Dott. Vincenzo CIMINO	Componente		

Verbalizza il Direttore del Servizio Angela Aufiero;

## IL COMITATO CORECOM

VISTA la legge 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” ;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”, in particolare l’articolo 1, comma 13, che prevede l’istituzione, quale organo funzionale dell’autorità, dei comitati regionali per le Comunicazioni e l’articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14, che attribuisce all’Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante “Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” e successive modificazioni e integrazioni ;

**VISTO** l'articolo 84 del Decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle Comunicazioni elettroniche*”;

**VISTO** l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AgCom), la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le Comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche;

**VISTA** la Convenzione del 14/12/2011 stipulata dall'AgCOM e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1° gennaio 2012;

**VISTO** il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** l'istanza di definizione presentata in data 23/05/2014 dall'utente . . . .L. mediante formulario GU14 acquisita al protocollo del CO.RE.COM. in data 30/07/2014 al prot. n°1254/COM/14, avverso la compagnia Vodafone Omnitel in relazione all'utenza telefonica fissa;

**VISTI** gli atti del procedimento e visto il verbale di Udienza di conciliazione svoltasi il 23/05/2014, alle ore 11,15, presso la sede del CO.RE.COM Molise sita in via XXIV maggio n.° 130, dove risultano presenti l'avv. Di Pietro Claudio, delegato dalla parte istante e Vodafone che, tramite l'avv. Caputo Costanzo, delegato secondo le normative vigenti, propone all'istante, a titolo di indennizzo la cifra di euro 500,00 (cinquecento/00), proposta non accettata.

**VISTO** il verbale di Udienza di definizione, svoltasi il 12/09/2014, alle ore 10,15, presso la sede del CO.RE.COM Molise sita in via XXIV maggio n.° 130, in cui la parte istante è assente, è presente la Vodafone che, tramite l'avv. Caputo Costanzo, delegato secondo le normative vigenti, propone a titolo di indennizzo la cifra di euro 800,00 (ottocento/50), oltre lo storno di eventuale posizione debitoria

**VISTI** gli atti del procedimento e visto il verbale di Udienza di conciliazione svoltasi il 23/05/2014, alle ore 11,15, presso la sede del CO.RE.COM Molise, dove risultano presenti l'avv. Di Pietro Claudio, delegato dalla parte istante e Vodafone che, tramite l'avv. Caputo Costanzo, delegato secondo le normative vigenti, propone all'istante, a titolo di indennizzo la cifra di euro 500,00 (cinquecento/00), proposta non accettata. Visto il verbale di Udienza di definizione, svoltasi il 12/09/2014, alle ore 10,15, presso la sede del CO.RE.COM Molise, in cui la parte istante è assente, ed è presente la Vodafone che, tramite l'avv. Caputo Costanzo, delegato secondo le normative vigenti, propone a titolo di indennizzo la cifra di euro 800,00 (ottocento/00), oltre lo storno di eventuale posizione debitoria.

**VISTI** gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n.7730/16 del 13/07/2016, che si allega alla presente;

**IL CO.RE.COM.** all'unanimità dei propri componenti, per le motivazioni tutte espresse in precedenza , così

### **DELIBERA**

- Che in merito alla procedura di definizione della controversia – pratica n.1254/com14 del 30/07/2014 approva integralmente la relazione istruttoria prot. N. 7730 del 13/07/2016 che si allega alla presente.
- La società VODAFONE Italia S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica in epigrafe, mediante lo storno ed il rimborso di tutti gli importi fatturati a titolo di canone voce e ADSL a decorrere dal mese di febbraio 2014, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.
- Condanna la compagnia VODAFONE Italia S.p.A al pagamento di €. 5.820,00 (cinquemilaottocentoventi/00) a titolo di indennizzo, moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 194 giorni di ritardata attivazione del servizio voce ADSL, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli artt. 3, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS .
- Condanna la compagnia VODAFONE Italia S.p.A al pagamento di €. 35,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 18 marzo 2014, secondo quanto previsto dall'art.11, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.
- Per quanto attiene le spese di giudizio, si ritiene di quantificarle in Euro 100,00 (cento/00), da porre a carico della compagnia telefonica VODAFONE Italia S.p.A .
- Tutte le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere alla data di presentazione dell'istanza di conciliazione sino all'effettivo soddisfo.

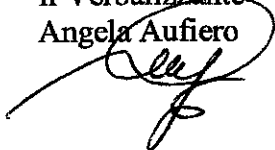
Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

L'operatore dovrà adempiere la presente delibera entro gg.60 dalla notifica mediante assegno circolare da inviare all'indirizzo dell'istante ed entro lo stesso termine dovrà comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento.

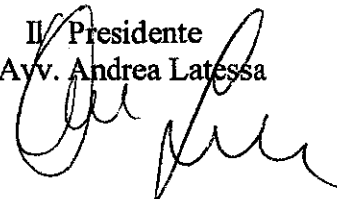
*Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.leg.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.*

La presente delibera formata da 3 facciate è notificata alle parti a cura della struttura, trasmessa all'Autorità per le Comunicazioni (AGCOM) ed è pubblicata sul sito web del Corecom Molise.

Il Verbalizzante  
Angela Aufiero



Il Presidente  
Avv. Andrea Latessa





Al Direttore del Servizio  
di Supporto al CORECOM  
ed agli organi collettivi e di garanzia  
avv. Angela Aufiero  
SEDE

**Oggetto: Procedura di definizione – Relazione pratica prot. 1254/COM/14 del 30/07/2014 R.T.A. S.r.l. – Vodafone.**

In data 23/05/2014 per la Ditta <sup>1</sup> il sig. Rampa Silvestro, ha presentato una istanza di definizione, mediante il formulario GU14 assunta in data 30/07/2014 al n.° 1254/COM/14 del protocollo del CO.RE.COM Molise, avverso la società Vodafone Omnitel in relazione all'utenza telefonica 0874348340.

La posizione dell'istante:

Nel mese di dicembre 2013, veniva effettuata la richiesta di portabilità del numero in oggetto, da Telecom Italia S.p.A, verso Vodafone per i servizi voce ed internet. Nel mese di febbraio si effettuava il passaggio, ma si determinava l'interruzione sia della linea voce che della connessione internet. Nonostante i numerosi reclami telefonici e a mezzo fax, (18/03/2014 ) la Vodafone non riattivava la linea, né ottemperava al provvedimento di urgenza per la riattivazione del servizio, emesso dal CO.RE.COM Molise del 13/05/2014. La Vodafone, inoltre, ha emesso due fatture di pagamento, qui di seguito riportate, nonostante il servizio, alla data della presentazione del formulario GU14 (23/05/2014) risultasse ancora non funzionante.

- Fattura AE04570976 periodo 08/04/2014 – 28/04/2014 euro 118,87
- Fattura AE07563777 periodo 05/06/2014 – 25/06/2014 euro 123,22

La posizione dell' operatore:

La Vodafone non ha presentato memoria difensiva, ma in sede di Udienza di conciliazione, svoltasi il 23/05/2014, alle ore 11,15, presso la sede del CO.RE.COM Molise sita in via XXIV maggio n.° 130, tramite l'avv. Caputo Costanzo, delegato secondo le normative vigenti, propone all'istante, a titolo di indennizzo la cifra di euro 500,00 (cinquecento/00), proposta non accettata dall' avv. Di Pietro Claudio, delegato dalla parte istante. In sede poi di Udienza di definizione, svoltasi il 12/09/2014, alle ore 10,15, presso la sede del CO.RE.COM Molise sita in via XXIV maggio n.° 130, tramite l'avv. Caputo Costanzo, delegato secondo le normative vigenti, propone alla parte istante, rappresentata dall' avv. Di Pietro Claudio, a titolo di indennizzo la cifra di euro 800,00 (ottocento/00), oltre lo storno di eventuale posizione debitoria. Anche questa proposta non viene accettata dalla parte istante.

Visto il verbale di Udienza di conciliazione svoltasi il 23/05/2014, alle ore 11,15, presso la sede del CO.RE.COM Molise sita in via XXIV maggio n.° 130, dove risultano presenti l' avv. Di Pietro Claudio, delegato dalla parte istante e Vodafone che, tramite l'avv. Caputo Costanzo, delegato secondo le normative vigenti, propone all'istante, a titolo di indennizzo la cifra di euro 500,00 (cinquecento/00), proposta non accettata. Visto il verbale di Udienza di definizione, svoltasi il 12/09/2014, alle ore 10,15, presso la sede del CO.RE.COM Molise sita in via XXIV maggio n.° 130, in cui la parte istante è assente e presente la Vodafone che, tramite l'avv. Caputo Costanzo, delegato secondo le normative vigenti, propone a titolo di indennizzo la cifra di euro 800,00 (ottocento/50), oltre lo storno di eventuale posizione debitoria.

tutto ciò premesso,

In *primis*, si deve rilevare che la società VODAFONE ITALIA S.P.A. non ha presentato memoria, né riscontro alla richiesta di memorie e/o documentazioni e all'adozione del provvedimento temporaneo d'urgenza adottato in data 13 maggio 2014 dal CORECOM Molise, ai sensi dell'articolo 5, del Regolamento.

Successivamente, anche in sede di udienza di discussione della controversia, giusto verbale del 12 settembre 2014, la società non ha addotto alcuna giustificazione in ordine alla mancata attivazione dei servizi; al riguardo, la predetta società avrebbe dovuto produrre, al fine di escludere la propria responsabilità, copia dei files di log delle relative connessioni, a riprova dell'asserita attivazione.

Tanto premesso, in assenza di prova contraria, la richiesta dell'istante di cui al punto i) può ritenersi accoglibile, in quanto, in considerazione della tempistica dei 60 giorni prevista dalla Carta Servizi VODAFONE per la procedura di attivazione del servizio voce e del servizio ADSL, a fronte della richiesta del 31 dicembre 2013, il ritardo per il numero di 194 giorni intercorrenti dal 2 marzo 2014 al 12 settembre 2014 (data di udienza di discussione della controversia) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società VODAFONE Italia S.p.A.

Tale ritardo implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS, secondo il quale "Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo". Nel caso di specie, il parametro di euro 7,50 *pro die* deve essere computato in misura pari al doppio per ciascun servizio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato Regolamento, attesa la natura "business" dell'utenza telefonica interessata dal disservizio.

Parimenti, deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante, di rimborso degli importi fatturati a titolo di canone voce e ADSL, a fronte della mancata fruizione dei predetti servizi.

Da ultimo, deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante, di liquidazione di un indennizzo a copertura del mancato riscontro del 18 marzo 2014, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale "Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, 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". Di conseguenza, in considerazione dei 35 giorni intercorrenti dal 18 aprile 2014 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 23 maggio 2014, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Molise, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 35,00 a titolo di indennizzo, computato nella misura massima per il mancato riscontro al predetto reclamo.

Infine, per quanto

si propone che l'istanza deve ritenersi accoglibile segnatamente ai periodi esposti in parte motiva

La società VODAFONE Italia S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica in epigrafe, mediante lo storno ed il rimborso di tutti gli importi fatturati a titolo di canone voce e ADSL a decorrere dal mese di febbraio 2014, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

La società VODAFONE Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (*cento/00*) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 5.820,00 a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 194 giorni di ritardata attivazione del servizio voce e ADSL, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

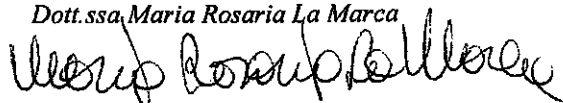
ii. euro 35,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 18 marzo 2014, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.

Si trasmette l'intero carteggio per il seguito di competenza.

Campobasso, 20 giugno 2016

Il funzionario responsabile

Dott.ssa Maria Rosaria La Marca



Visto  
13/7/16 