



DELIBERA N. 08/2022

(GU14/433867/2021)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 03/02/2022;

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. 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 sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 15/06/2021 acquisita con protocollo n. 0268102 del 15/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

In data 30 ottobre 2019 l’utente sottoscriveva contratto con commerciale Vodafone, previa verifica di copertura, per attivare una nuova utenza (fonia + internet) presso la nuova sede aziendale sita in [REDACTED] e precisamente [REDACTED] al costo di 30 euro mensili. Tuttavia alcuna attivazione è mai avvenuta. l’utente ha inviato reclamo con pec inviata al gestore il 28 gennaio 2020, ma senza alcun riscontro. In data 07 settembre 2020 il corecom campania ha emesso un provvedimento temporaneo per ordinare l’attivazione dei servizi al gestore,



ma solo in data 14 settembre 2020 il gestore comunica che l'impedimento all'attivazione consiste in un insoluto in capo alla [REDACTED] relativo a tutt'altre utenze, ed oltretutto tali insoluti sono anche in contestazione. Pertanto le richieste dell'utente sono: indennizzo per mancata attivazione dei servizi o quantomeno per l'assenza di onere informativo da parte del gestore per euro 15 al giorno per un totale di euro 4050, oltre ad euro 300 per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

La Vodafone Italia spa, in via preliminare eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. La Vodafone evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore della società istante.

3. Motivazione della decisione

MOTIVAZIONE Sulla base dell'istruttoria svolta dall'Avv. [REDACTED] in via preliminare non merita accoglimento l'eccezione sollevata dall'Operatore circa l'ammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante non oggetto del preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione, relativamente alle richieste formulate dall'istante volte alla liquidazione degli indennizzi. Pertanto viene respinta, l'eccezione, posta dal gestore, circa la mancata rispondenza delle richieste avanzate nel primo e nel secondo grado del tentativo di conciliazione, in quanto da verifica effettuata, le stesse richieste sono giudicate coincidenti. Sulla mancata attivazione della linea fissa. L'istante lamenta la mancata attivazione dei servizi, laddove l'operatore precisa l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore della società istante. Sul punto, si richiamano i già citati principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, secondo i quali a fronte dell'inadempimento del debitore, sarà quest'ultimo a dover fornire la prova dell'avvenuto adempimento o, che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Inoltre, gli operatori telefonici devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute a circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero a problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione. In base a tali principi, spettava all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito alla richiesta di attivazione del servizio e provare di avere rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti. Poiché pertanto



dall'esperita istruttoria risulta che a fronte del contratto stipulato in data 30 ottobre 2019, come riferito dall'operatore e non contraddetto dall'istante, vi è stata una mancata attivazione dei servizi contrattualizzati, ne deriva l'obbligo per l'operatore di riconoscere un indennizzo per la mancanza di attivazione dei servizi. La carta del Cliente individua il tempo di attivazione del servizio in giorni 60. Da ciò ne deriva che il computo dei giorni di mancata attivazione del servizio vada effettuato a partire dal 30.12.2019 (30 ottobre 2019 + 60 giorni) fino al 14.09.2020, giorno in cui il gestore comunicava l'impedimento all'attivazione. Ne consegue che l'istante ha diritto all'indennizzo computato ai sensi dell'art. 4, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, pari ad euro 3.885,00 (259 giorni x 7,5 x 2 trattandosi di utenza business). Sulla mancata risposta ai reclami. Per la mancata risposta ai reclami, ex art. 12 della delibera Agcom - Allegato A n. 347/18/Cons. essa non risulta accoglibile, in quanto è assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo in ordine alla domanda principale.

DELIBERA

Articolo 1

1. La Vodafone Italia Spa, in parziale accoglimento dell'istanza del 15 giugno 2021, è tenuta a corrispondere per i motivi in premessa, tramite bonifico bancario o assegno sul c/c dell'istante indicato nel fascicolo documentale entro il termine di 120 gg. dalla data di notifica del presente atto, la somma complessiva di euro 3.885,00 (tremilaottocentoottantacinque,00) per la mancata attivazione del servizio di rete fissa business. Ogni altra richiesta è rigettata per i motivi in premessa.

2. 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.

3. 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.

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio