



DELIBERA N. 30/2023

[REDACTED] VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE -  
TELETU)  
(GU14/533803/2022)

### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 01/06/2023;

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*” e ss.mm.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 22/06/2022 acquisita con protocollo n. 0196948 del 22/06/2022;

**Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;**

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

L’istante assume di aver aderito alla stipula di un abbonamento Vodafone di rete fissa cd. “Internet Unilimited fino a 100 mb”, di aver sottoscritto il relativo contratto in data 25.01.21 e di averlo inviato in pari data, con allegata la documentazione richiesta all’indirizzo e-mail indicatogli. Sebbene, gli fosse stato assicurato che l’attivazione



sarebbe avvenuta entro il termine di giorni 3, solo in data 19.02.21 veniva attivata la linea dati e la linea voce in data 20.02.21. L'istante, riferisce, altresì che a distanza di tre mesi, si è dovuto attivare, mediante reclami telefonici al call center, tutti tracciati, per ottenere le fatture per poter regolarizzare la posizione amministrativa, riuscendo, dopo svariati reclami a ricevere le stesse a mezzo e-mail. Alla ricezione di n. 3 fatture provvedeva a saldare, con bonifico, le prime due e sporgeva reclamo contro la terza relativamente alle voci recesso /disattivazione e addebito disattivazione mancato pagamento. In base a tali premesse chiede indennizzo per ritardo attivazione linea e adsl indennizzo per ingiustificata disattivazione linea e cessazione amministrativa dell'utenza

## 2. La posizione dell'operatore

Vodafone Italia S.p.A.(Ho.Mobile-Teletu) con memoria depositata in atti chiede il rigetto della domanda dell'istante, eccependo l'infondatezza in fatto ed in diritto delle richieste avanzate da parte ricorrente Eccepisce, altresì il mancato assolvimento da parte dell'istante dell'onere probatorio posto a suo carico e conclude per il rigetto della domanda non ravvisandosi alcuna responsabilità in capo al gestore telefonico. Assume, altresì che sussiste una morosità in capo all'utente di E. 64,15 REPLICHE ISTANTE In replica alla memoria dell'operatore, l'istante ribadisce di aver correttamente assolto all'onere probatorio dando prova dei numerosi reclami sporti al call center, tutti identificati con il codice dell'operatore

## 3. Motivazione della decisione

Sulla base dell'istruttoria svolta, l'istanza viene accolta, come di seguito precisato Relativamente al ritardo nell'attivazione del servizio, si rileva innanzitutto che, dall'allegata documentazione vi è prova che, a fronte di un contratto stipulato in data 25.01.21, solo in data 19.02.21 veniva ripristinato il servizio Dati e in data 20.02.21, la linea telefonica. Pertanto, a fronte dei 3 giorni previsti per l'attivazione dei servizi, si è avuto un ritardo di giorni 21 per l'attivazione del servizio Dati e di giorni 22 per il servizio Voce, per cui allo stesso deve essere riconosciuto un indennizzo, ex art. 4 All. A. Del. 347/18 CONS, pari ad E. 157,50 per il servizio dati e di E. 165,00 per il servizio voce, per un totale di E. 322,50 Per quanto concerne la sospensione amministrativa del servizio per morosità, si evidenzia che l'operatore non ha fornito prova di aver proceduto legittimamente in tal senso, né tantomeno ha provato di avere correttamente preavvisato l'utente. L'utente, al contrario, ha dimostrato di essersi fatto parte diligente per regolarizzare la propria posizione amministrativa, inviando numerosi reclami, tutti tracciati, sia al numero verde, che al call center, riuscendo, per giunta ad ottenere quanto richiesto solo a mezzo e-mail, non essendo mai giunte al proprio indirizzo copie delle fatture, nonostante all'atto della stipula del contratto avesse esplicitamente richiesto l'invio a mezzo bollettini postali e corrisposto la cauzione richiesta. Pertanto, l'utente va indennizzato - ex art. 5 della delibera Agcom - Allegato A n. 347/18/Cons - per aver subito una illegittima sospensione amministrativa dei servizi, con decorrenza dal 20.05.2021 e sino al 30.06.2021, data di migrazione dell'utenza, per un totale di giorni 41, per un totale indennizzabile di E. 615,00 (E. 15,00 x 41). Relativamente alla contestazione



della fattura AN 14[REDACTED]30, relativamente alle voci di corrispettivo per recesso / disattivazione, la domanda può essere accolta e in conseguenza viene stornato l'insoluto riferito dall'operatore telefonico pari ad euro 64,15;

## DELIBERA

### Articolo 1

1. Vodafone Italia S.p.A.(Ho.Mobile-Teletu), è tenuta ad indennizzare l'istante nella misura complessiva di euro 937,50 (novecentotrentasette,50) - tramite assegno circolare o bonifico intestato all'istante entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica della presente delibera. L'Operatore telefonico deve, altresì, stornare l'importo a debito pari ad euro 64,15 e provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa fino alla chiusura del ciclo di fatturazione, nonché, provvedere, a propria cura e spese, al ritiro della pratica affidata alla società di recupero di crediti.

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 il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso atto.

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

La Relatrice del Comitato  
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE  
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente  
Dott. Alfredo Aurilio

