



DELIBERA N. 23/2024

[REDACTED] / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/673413/2024)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 30/07/2024;

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 09/04/2024 acquisita con protocollo n. 0103211 del 09/04/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

In data 02.08.2023, l’Utente ha stipulato con la Convenuta società un contratto per l’attivazione di una nuova linea telefonica fissa in riferimento all’immobile di cui il medesimo dispone in [REDACTED] alla Via [REDACTED]



contestualmente aderendo all'Offerta "Internet Unlimited", comprensiva di servizio internet FIBRA senza limitazioni, servizio FONIA con chiamate illimitate verso rete fissa e cellulari nazionali, il tutto per il complessivo importo mensile di €.30,90 e contributo di attivazione in promozione gratuito. Nei giorni successivi alla conclusione del suddetto contratto, il Sig. [REDACTED] è stato contattato dagli incaricati della Convenuta società i quali, dopo aver dato il consueto "benvenuto" all'utente nei servizi Vodafone, hanno dichiarato, però, di necessitare di un ulteriore e indefinito lasso di tempo per poter procedere all'attivazione della nuova linea telefonica, fornendo, tuttavia, nell'occasione risposte meramente evasive. L'utente segnala che, ad oggi e durante tutto il periodo di tempo sopra evidenziato, non ha potuto godere, in riferimento al richiamato indirizzo, del servizio internet né ha potuto fruire del servizio di fonia richiesto, entrambi regolarmente contemplati e pattuiti nella precitata offerta in abbonamento, tutto ciò con inevitabile e grave pregiudizio per lo stesso. L'istante chiede: 1) immediata attivazione della linea telefonica e dei servizi Fonia e internet FIBRA; 2) E.7,50 per ogni giorno di ritardo nell'attivazione (o per mancato rispetto degli oneri informativi o per affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti all'attivazione) del servizio FONIA dal 01.08.2023 e sino all'attivazione/definizione della controversia; 3) E.10,00 (E.7,50 aumento di 1/3 per servizio su banda ultra-larga) per ogni giorno di ritardo nell'attivazione (o per mancato rispetto degli oneri informativi o per affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti all'attivazione) del servizio INTERNET FIBRA dal 01.08.2023 e sino all'attivazione/definizione della controversia; 4) E.2,50 per ogni giorno di mancata o immotivata o inconferente risposta al reclamo del 07.11.2023; 5) Stralcio di eventuale morosità contabilizzata per servizi mai forniti; 6) Salvo maggior danno da richiedere dinanzi all'A.G.

2. La posizione dell'operatore

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 dell'utente. L'odierna esponente, invero, pone in rilievo di aver provveduto regolarmente ad avviare la procedura tecnica per l'attivazione dei servizi a favore del Sig. [REDACTED] a seguito della sottoscrizione della relativa proposta di abbonamento. A tal riguardo, la Vodafone pone in rilievo che, come già comunicato al cliente con nota del 24.11.2023 la procedura di attivazione del contratto non è stata espletata per volontà espressa dello stesso Sig. [REDACTED]. Precisa, difatti, che in data 02.08.2023 è stata sottoscritta da parte dell'utente un'offerta Internet Unlimited 21, da attivarsi presso il domicilio di Via [REDACTED]. Tuttavia risulta anche dalle schermate del sistema informatico del gestore relative alla procedura, in data 17.08.2023 il Signor [REDACTED] contattato al [REDACTED] aveva comunicato di non voler svolgere i lavori di predisposizione esterni, propedeutici e necessari per l'attivazione dell'utenza, e ha pertanto revocato la richiesta di attivazione di una linea FTTH, accettando l'attivazione di una linea FTTC come da registrazione avvenuta in data 23.08.2023. Anche la suddetta attivazione avrebbe però richiesto degli interventi a causa di tubazioni interne ostruite, che il cliente ha anche in questo caso



rifiutato di effettuare, comunicando tuttavia, in data 05.09.2023 di voler proseguire con l'attivazione della linea FTTC. E' stato pertanto fissato un primo appuntamento per il 15.09.2023, che non ha però avuto luogo in quanto il Sig. [REDACTED] ha comunicato di essere fuori sede. Successivamente è stato riprogrammato un nuovo appuntamento per il 25.09.2023, in occasione del quale è stato nuovamente riscontrata l'impossibilità tecnica di procedere con l'attivazione della linea, per il suddetto problema delle tubazioni ostruite. Vodafone ha successivamente provato a contattare il cliente in data 05.10.2023 e 17.10.2023, come da sms inviati al [REDACTED] per una valutazione ed eventuale risoluzione della problematica illustrata, ma il Sig. [REDACTED] è sempre risultato irreperibile. In tale situazione, il gestore, in data 20.10.2023 si è visto costretto a eliminare la pratica di attivazione. Per quanto esposto e documentato, la Vodafone ritiene che non siano ravvisabili, quindi, errori o responsabilità a lei imputabili in relazione alla asserita mancata attivazione.

3. Motivazione della decisione

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 il gestore, in data 20.10.2023 ha eliminato la pratica di attivazione, tanto è vero che l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto. 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 01 agosto 2023, 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 01.08.2023 fino al 24.11.2023, 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 862,50 (115 giorni x 7,5). Infine per quanto riguarda l'indennizzo la Vodafone , in data 24.11.2023, ha risposto alla richiesta nei termini di cui al regolamento degli indennizzi. Tuttavia non avendo dato un'adeguata risposta al reclamo, seppur nei termini di legge, sul punto si richiama il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. In via generale si osserva che la mancata risposta al reclamo inviato, in quanto è da considerarsi per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "per mancata o ritardata risposta ai reclami", di cui all'art. 12, comma 1, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS che, prevede, nel caso in cui "1. L'operatore, se 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 a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300..". Il medesimo articolo prevede che "2. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio". Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, la Vodafone è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del sopracitato art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 300,00, computato nella misura massima.

DELIBERA

Articolo 1

1. Le richieste dell'utente possono essere accolte parzialmente nel seguente modo: -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 862,50 (115 giorni x 7,5). -la Vodafone è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del sopracitato art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 300,00, computato nella misura massima. Il tutto per un totale di euro 1.162,5.

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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim
Dott.ssa Vincenza Vassallo

