

**DELIBERA N. 41 - 2024**

**XXX/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/507952/2022)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte dell'11/12/2024;

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 la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *“Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte”* e s.m.i.;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la *“Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”*, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 10/03/2022 acquisita con protocollo n. 0085291 del 10/03/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'utente nel formulario introduttivo ha rappresentato quanto segue: "Descrizione dei fatti: Richiede attivazione servizio voce ed internet e Vodafone TV Base nel mese di settembre 2021. Il 19.10.2021 riceve il modem ma non funziona, apre svariate segnalazioni alle quali riceve risposte " pratica in lavorazione ". A fine novembre gli viene fornita una saponetta di cortesia per avere provvisoriamente il servizio, ma anche questa non ha funzionato. Nel frattempo ha ricevuto due fatture. Il servizio è stato attivato solo il 4 marzo 2022".

La parte istante ha quindi avanzato le seguenti richieste: 1) Indennizzo per sospensione del servizio 2) Indennizzo per mancata attivazione del servizio 3) Indennizzo per mancata risposta ai reclami 4) Rimborso importi pagati e non dovuti 5) Storno totale insoluto 6) VARIE ED EVENTUALI

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore nella propria memoria difensiva ha esposto: " [...omissis...] -1.1 La Sig.ra XXX, con istanza prot. 85291 del 10.3.2022, ha chiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. (di seguito Vodafone). -1.2 Tale richiesta, in estrema sintesi, troverebbe fondamento nel comportamento antiggiuridico serbato dal gestore in merito al contratto avente codice cliente XXX. - II - -2.1 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, difatti, rileva di aver provveduto a gestire le segnalazioni inoltrate dall'utente con annessa attivazione del link XXX (cfr. all. 1). Vodafone, pertanto, contesta le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi. Né, tanto meno, l'utente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. E', quindi, palese il mancato adempimento da parte ricorrente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore. -2.2 Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 390/2021/CONS, articolo 20, comma 4, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la

controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso." Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Vodafone, infine, rileva di aver altresì riscontrato il reclamo dell'utente con annessa proposta transattiva (cfr. all. 2). -2.3 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto. Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa. Si allega: 1- schermata ticket tecnici; 2- missiva Vodafone [...omissis...]

L'istante ha quindi replicato con le seguenti controdeduzioni: "In merito alle memorie di controparte si evidenzia quanto segue: Vodafone, contrariamente a quanto scritto proprio da controparte, non ha compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata non avendo, affatto, mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante come si evince dai reclami/segnalazioni ivi depositate e da quanto emerso in fase di procedimento ex art. 5 in cui si è ampiamente dimostrato che il servizio è tornato attivo solo in data 4 marzo 2022. Infatti stessa controparte a fine febbraio 2022 scriveva: '[...] Vodafone evidenzia che dopo l'intervento di Open Fiber è stata gestita la pratica XXX con emissione di un nuovo ordine di attivazione all'indirizzo XXX. Attualmente, quindi, l'ordine è in stato acquisito con fissazione dell'appuntamento da effettuarsi. La procedura, pertanto, è tuttora in fase di gestione [...]'. Intervento del tecnico che poi è stato effettuato in data 4 marzo 2022. Infine stessa Vodafone nel riscontro al reclamo, ivi allegato, certificava il guasto/disservizio riscontrando un'anomalia relativa alla scala diversa rispetto a quella indicata nella pratica di attivazione che ha causato il ritardo dell'attivazione della linea avanzando anche proposta transattiva ritenuta iniqua rispetto al disservizio arrecato e per il quale si richiede un indennizzo di € 1.800,00. Pertanto si insiste nelle proprie richieste di rimborso e indennizzo per i disservizi avuti."

### **3. Motivazione della decisione**

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

Dall'analisi documentale condotta è emerso che il servizio oggetto dell'odierno contenzioso fosse stato contrattualizzato dalla parte istante il 30.09.2021, come da richiesta di abbonamento dalla stessa prodotta agli atti.

A fronte di ricezione del modem intervenuta in data 19.10.2021 e stante l'assenza di servizio, la ricorrente, dopo aver inoltrato diverse segnalazioni di cui la prima già nella data anzidetta, si vedeva costretta, perdurando il disservizio, ad aprire procedimento n. GU5/500082/2022 e a presentare la correlata istanza di conciliazione.

Nel corso del predetto procedimento d'urgenza il Corecom emetteva provvedimento temporaneo volto alla riattivazione e in data 04.03.2022 il servizio si attivava.

Va precisato che in detta sede veniva dimostrata l'assenza di servizio e che il gestore, successivamente all'attivazione dello stesso intervenuta poi in data 04.03.2022, comunicava all'utente con una nota inviata il 10.03.2024, di avere *“riscontrato un'anomalia relativa alla scala diversa rispetto a quella indicata nella pratica di attivazione che ha causato il ritardo dell'attivazione della linea.”*

Ora, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni (delibera Agcom 179/03/CSP) e per consolidato orientamento Agcom, va considerato che gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Ne consegue che, laddove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla attivazione di un servizio rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa.

In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo “formale” ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto (Delibera Agcom n. 116/11/CIR).

Dunque, provata la fonte negoziale del diritto dell'utente, spettava all'operatore dimostrare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito alla richiesta di attivazione del servizio nei tempi contrattualmente convenuti, provare che l'impossibilità della prestazione fosse stata determinata da circostanze o da problematiche tecniche ad esso non imputabili e tenere comunque informato il cliente sui tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti.

Dalla documentazione agli atti non sono invece emerse prove volte a dimostrare la tenuta dei predetti comportamenti, essendosi limitato il gestore, a fronte delle contestazioni dell'istante, sostanzialmente a sostenere la correttezza del proprio operato ma non suffragando tale asserto con idonea documentazione a suo sostegno e nemmeno dimostrando di avere agito nel rispetto dei principi di trasparenza e chiarezza di cui all'art. 4, comma 2, dell'allegato A) alla delibera Agcom n. 179/03/CPS) laddove, prima del procedimento ex art. 5 del Regolamento, a seguito delle innumerevoli e reiterate segnalazioni effettuate dall'istante, non lo ha reso edotto delle problematiche né dei tempi di attivazione.

Si ravvisano, pertanto, gli estremi per il riconoscimento in favore della ricorrente di un indennizzo per il “ritardo nell’attivazione del servizio” di cui all’articolo 4 del Regolamento Indennizzi, che ai commi 1 e 2, stabilisce che: “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 a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo; l’indennizzo di cui al comma 1 è applicabile anche nei casi di ritardo per i quali l’operatore, con riferimento alla riattivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l’attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l’esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”; inoltre, in accoglimento della domande poste sub 4) e 5), l’istante avrà altresì diritto al rimborso e/o storno degli addebiti riferiti al periodo in cui il servizio non è stato somministrato.

Quanto all’erogazione del sopracitato indennizzo (in accoglimento della domanda posta sub 2) e per ciò che concerne il periodo di calcolo temporale dello stesso, non essendo noto, a fronte di mancata indicazione, il termine massimo previsto dalle CGC spettante al gestore per l’attivazione, si ritiene che l’indennizzo possa farsi decorrere tra la data del 19.10.2021 di ricezione del modem nonché di prima segnalazione di assenza del servizio inoltrata dall’istante e la data del 04.03.2022 di attivazione intervenuta nell’ambito del procedimento d’urgenza, per un totale di n. 136 giorni di disservizio.

In applicazione del sopracitato art. 4, commi 1 e 2, spetta dunque all’utente un indennizzo pari ad € 2.040,00 (€ 7,50 x 2 [voce e connessione] x n. 136 gg).

Passando quindi alla disamina della domanda di cui sub 1), si ritiene che la stessa possa ritenersi duplicazione di richiesta di indennizzo come conseguenza del disservizio subito per la ritardata attivazione di cui al precedente punto 2), riconosciuto in via principale e già indennizzato e non vada, pertanto, accolta.

Non si ritiene poi accoglibile la richiesta sub 3) in quanto il riscontro fornito dal gestore all’unico reclamo formale agli atti, datato 14.02.2022, risulta indirettamente avallato in sede di memoria di replica dall’utente laddove la parte si limita a dichiarare di non aver ritenuta congrua l’offerta economica di ristoro in esso contenuta; inoltre, detto reclamo è volto a contestare il ritardo nell’attivazione del servizio, motivo per cui il disservizio conseguente al mancato riscontro consiste proprio nella mancata risoluzione del disservizio principale già oggetto di indennizzo come più sopra esposto.

Non può infine essere accolta la richiesta di indennizzo posta sub 6) recante “Varie ed eventuali” in quanto, oltre a risultare assolutamente indeterminata, è completamente sfornita di supporto probatorio atto a consentirne eventuale valutazione.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all’unanimità

**DELIBERA**

La società Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile – Teletu), in parziale accoglimento delle istanze presentate da XXX è tenuta a:

- corrispondere all'utente l'importo di € 2.040,00 (duemilaquaranta/00) a titolo di indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio, con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza;
- rimborsare e/o stornare ogni addebito riferito al periodo in cui il servizio non è stato somministrato.

Rigetta le domande poste sub 1), 3) e 6).

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.

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.

Torino, 11 dicembre 2024

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli