

## **COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Delibera n. 11/2024**

Estratto del processo verbale della seduta n. 07 del 9 agosto 2024

Oggetto: Definizione della controversia **xxxxxxxx** / Vodafone Italia S.p.A. (Ho Mobile - Teletu) GU14/665343/2024.

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il componente

Renato Carlantoni

il componente

Maria Masau

Verbalizza

Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

## IL COMITATO

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 modificato 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. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018, recante *“Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 *“Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)”* in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale *“il Co.Re. Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53”*;

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2023*, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e) sulla *“definizione delle controversie”*, stipulata tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA l’istanza della società **xxxxxxxx**, del 27/02/24 acquisita con protocollo n. 0061878 di pari data;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Posizione dell'istante.**

Parte istante, già cliente Vodafone dal 2014 per l'utenza business fissa, lamenta nei confronti di tale gestore, la mancata attivazione della proposta commerciale "Fissa Comfort FTTH", sottoscritta in data 02/10/2023, volta ad ottenere una connessione dati più veloce di quella in essere. Riferisce che, in data 18/11/2023 (rectius 18/10/2023) i tecnici, incaricati da Vodafone, recatisi presso la sede della società, al fine di attivare la fibra mediante il passaggio dei cavi, non eseguivano il lavoro adducendo la necessità di lavori edili con oneri a carico dell'impresa istante nonostante il cavo fosse ben visibile e non ostruito. L'istante rappresenta che, nonostante i ripetuti solleciti (a mezzo pec), i disattesi appuntamenti per l'intervento dei tecnici e le successive inveritieri dichiarazioni riportate dagli stessi sull'asserita necessità di interventi edili, smentite da un elettricista, non ha potuto usufruire della linea in Fibra e del Voucher governativo per l'anno 2023 legato all'attivazione di tale offerta commerciale.

Sulla base di tali premesse chiede: a) il rispetto del contratto; b) il risarcimento danni per il mancato rispetto delle tempistiche, quantificando la somma di euro 300,00 per ogni giorno di ritardo; c) l'indennizzo pari all'importo del bonus governativo non più applicabile nell'anno 2024 e già concesso nell'anno 2023.

Quantifica gli indennizzi nell'importo complessivo di euro 10.000,00.- (diecimila/00).

### **2. Posizione dell'operatore.**

L'operatore Vodafone, nell'ambito del contraddittorio, con memoria difensiva del 10/04/24, eccepisce in via preliminare l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria e nel merito contesta l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente rilevando che nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. Nello specifico rappresenta, come peraltro ampiamente indicato nell'ambito del procedimento ex art. 5 del Regolamento Agcom GU5/655437/2024, che a seguito delle verifiche effettuate per attivare la connessione in fibra richiesta dal cliente (FTTH), è emersa la presenza dell'ostruzione della canalina. Il tecnico intervenuto, quindi, ha riscontrato l'impossibilità tecnica di procedere a causa della mancanza del passaggio per arrivare alla tubazione condominiale. Pone in rilievo che, in virtù di quanto statuito dall'art. 3.4 (lavori a carico del cliente) delle condizioni generali di contratto, accettate dal cliente, con la sottoscrizione della relativa proposta di abbonamento: "*il Cliente accetta che per l'allacciamento della linea, in casi eccezionali e non dipendenti in alcun modo da Vodafone, potrebbero rendersi necessari adempimenti con relativi costi a carico del Cliente stesso (i.e. a titolo esemplificativo e non esaustivo: sblocco delle tubature, disostruzione della canalina). Gli adempimenti necessari verranno tempestivamente comunicati al Cliente da parte di un operatore Vodafone e, qualora tali attività non vengano espletate dal Cliente entro 30 giorni dalla comunicazione, il contratto si intenderà risolto automaticamente senza ulteriore aggravio per le parti.*" (cfr. CGC all. di parte convenuta).

Dunque, nessuna responsabilità, può essere imputata a Vodafone stante l'espresso rifiuto dell'utente di eseguire i lavori a proprio carico impedendo così al gestore di attivare la fibra.

Evidenzia, altresì, di aver adempiuto ai propri oneri informativi, nel procedimento ex art. 5 del Regolamento, notiziando il cliente in relazione alle operazioni in corso. Vodafone sottolinea che l'istante non ha subito alcun disservizio avendo, comunque, sempre fruito del servizio in tecnologia FTTC 200 mega, correttamente operativo e funzionante sia lato dati che lato voce (cfr. all. schermate di parte convenuta).

Da ultimo, deduce che l'utente non ha evitato, come avrebbe potuto, usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. Se, difatti, il cliente avesse collaborato sin da subito, effettuando i lavori strutturali necessari ed allo stesso comunicati, la pratica di attivazione della tecnologia FTTH si sarebbe potuta espletare con tempi ridotti. L'art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: *"se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza"*. Secondo l'orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, invero, l'ordinaria diligenza sopra citata si specifica nell'attivarsi positivamente secondo le regole della correttezza e della buona fede, ex art. 1175 c.c., con il limite delle attività che non siano gravose oltre misura (Cass. Civ. Sez. I, 12439/91). In relazione, poi, al grado di colpa in cui si attua la negligenza del creditore, deve essere rilevato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo, caratterizzato dalla colpa generica, sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato (conforme sul punto Delibera Agcom n. 23/17/CIR).

L'operatore riferisce che, sotto il profilo amministrativo e contabile, l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto; insiste per il rigetto delle domande avanzate dall'istante in quanto infondate in fatto ed in diritto.

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

#### **In via preliminare**

Si premette e precisa che, in data 21/05/24, si è tenuta, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, del Regolamento, l'udienza di discussione nell'ambito della quale, in accoglimento della richiesta delle parti, è stato disposto un rinvio, per procedere con nuovo intervento tecnico finalizzato all'attivazione della linea Fibra. Successivamente, in data 10/06/24, parte istante, comunica che, il giorno 27/05/24, due incaricati di Vodafone, intervenuti presso la sua sede, hanno passato il cavo senza alcun problema od ostacolo, contrariamente a quanto affermato in precedenza; il 12/6/24 l'istante produce la nuova proposta commerciale di Vodafone, di pari data, che si riserva di valutare alla prossima udienza di discussione, poiché oltre a non rispecchiare le stesse condizioni economiche vantaggiose della precedente non gli consente di usufruire del bonus governativo (cfr. Offerta n. ~~xxxxxx~~924 d.d. 12/06/2024 di Vodafone).

All'udienza di discussione del 19/06/24 le parti non hanno raggiunto un accordo transattivo.

In data 27/06/2024 parte istante produce un riepilogo cronologico di quanto verificatosi ed insiste per ottenere un indennizzo per i giorni di ritardo nell'attivazione della fibra dal trentunesimo giorno decorrente dal contratto del 02/10/2023 fino alla nuova offerta commerciale proposta da Vodafone il 12/06/2024 (cfr. nota d.d. istante).

L'eccezione di inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria sollevata dalla convenuta è accoglibile limitatamente alla richiesta sub c) volta ad ottenere dall'istante l'indennizzo del bonus governativo

non più applicabile nell'anno 2024 e già concesso nell'anno 2023. La previsione nell'offerta "Fissa Comfort FTTH" della concessione del voucher governativo, trattandosi di mero beneficio, concedibile solo in possesso di determinati requisiti e non di un'opzione contrattuale, ha mera valenza risarcitoria e come tale non rientra nell'ambito di competenza del Corecom, ai sensi dell'art. 20, comma 4 e 5, del Regolamento, ferma restando la possibilità per l'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria per il risarcimento del maggior danno ( (Delibera Agcom n. 332/20/CIR).

Nel mentre, la richiesta di risarcimento del danno formulata sub b) per il ritardo nell'attivazione del servizio, nell'ottica del *favor utentis*, a prescindere dal *nomen juris*, può intendersi come istanza volta ad ottenere il riconoscimento degli indennizzi subiti dall'istante nel corso del rapporto contrattuale con l'operatore ed essere, quindi, oggetto di successivo esame nella fase del merito (v. Paragrafo III.1.3 delle - Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", di cui alla delibera n. 276/13/CONS).

Tanto premesso, passando al merito della questione, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

### **Nel merito**

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria e dalla documentazione prodotta dalle parti le richieste sub a) e sub b) formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento per le motivazioni di seguito indicate.

L'istante lamenta la mancata attivazione della linea in FTTH per la quale ha sottoscritto, in data 02/10/23, la proposta di abbonamento denominata "Fissa Comfort FTTH" al costo di euro 35,00/mese, con Opzione "Extra Servizi Fissa" di euro 5,00/mese e Opzione Voucher Connattività MIMIT 18 mesi pari a -27,78.- euro/mese, per un costo finale del canone di 12,22.- euro/mese.

Tuttavia tale offerta, legata alla scontistica del Voucher Connattività, non essendo stata attivata entro il 31/12/2023, non risulta più proponibile dal gestore non potendo applicare tali benefici governativi concessi solo per l'anno 2023 (cfr. doc. istante offerta d.d. 02/10/2023 e comunicazione d.d. 22/02/2024 di Vodafone).

Dunque, la richiesta formulata dall'istante sub a) di rispetto del contratto, per quanto ut supra indicato, non è meritevole di accoglimento.

La richiesta formulata dall'istante sub b), inquadrabile come richiesta di indennizzo per il mancato rispetto del termine di attivazione del servizio fibra, è accoglibile con il limite e le ragioni di seguito esposte.

In base alla disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 codice civile ed al principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677), il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art 1218 c.c., ovvero

da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Inoltre, 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, 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 dogliananza 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 è 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 emerge che i tecnici di Vodafone, recatisi la prima volta presso la sede della società istante, in data 18/10/2023, non procedevano all'attivazione del servizio richiesto sostenendo l'ostruzione della canalina per il passaggio del cavo della Fibra e la necessità di lavori edili a carico del cliente; le successive e reiterate richieste di intervento avanzate dall'istante rimaste disattese e prive di riscontro da parte dell'operatore tanto da costringere l'istante ad attivare, in data 11/01/2024, la procedura volta ad ottenere l'attivazione del servizio ex art. 5 del Regolamento (cfr. all. di parte istante "reclami" pec di data 23/10/23, 02/11/23, 21/11/23, 06/12/23, 14/12/23, 22/12/23, 05/01/24 e GU5/655437/2024).

Nell'ambito del procedimento GU5/655437/2024, in data 02/02/2024 e 09/02/2024, Vodafone, a seguito dei sopralluoghi del 01/02/2024 e del 09/02/2024, effettuati presso la sede della società istante, conferma la necessità di disostruire la canalina, con lavori a carico di parte istante, circostanza contestata dal ricorrente che non si è reso disponibile ad eseguire alcun lavoro poiché a suo avviso, non necessario, risultando la canalina libera, come confermato dal suo elettricista che dichiara: "la condotta per il passaggio del cavo della fibra è del tutto libera pertanto non necessita di alcun intervento edile. La verifica è stata eseguita tramite la sonda che non ha riscontrato alcuna ostruzione." (cfr. nota d.d. 09.02.2024 dell'elettricista di parte istante).

A seguito del rinvio dell'udienza di discussione per un nuovo intervento dei tecnici, l'istante comunica, in data 10/06/2024, che il giorno 27/05/24, due incaricati di Vodafone, intervenuti presso la sede della società istante, hanno passato il cavo senza alcun problema od ostacolo, contrariamente a quanto affermato in precedenza e Vodafone, in data 12/06/2024, propone, quindi, una nuova offerta commerciale con la fibra con costi però nettamente più elevati rispetto a quella iniziale (cfr. Offerta ~~xxxxxx~~924 d.d. 12/06/2024).

Ciò premesso, l'operatore Vodafone, a fronte delle contestazioni dell'istante, deduce la correttezza del proprio operato limitandosi ad addurre la difficoltà tecnica avuta nell'espletamento della procedura di attivazione del servizio – canalina di passaggio del cavo fibra ostruita – non suffragando un tale asserto con idonea alcuna documentazione a suo sostegno tanto che

successivamente in data 27/05/2024 i tecnici sono riusciti a passare il cavo della Fibra che risultava libero contrariamente a quanto in precedenza rilevato. Si evidenzia, inoltre, la scorrettezza dell'operato di Vodafone, contrario ai 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 richieste di intervento di parte istante per l'attivazione della Fibra, non lo ha reso edotto delle problematiche, dei tempi di attivazione ed ha disatteso gli appuntamenti fissati dai suoi tecnici.

Si ravvisano, pertanto, gli estremi per il riconoscimento in favore di parte istante, della liquidazione dell'indennizzo per il *"ritardo nell'attivazione del servizio"* di cui all'articolo 4 del Regolamento Indennizzi, che, per quanto applicabile al caso de quo, 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".*

Ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, in assenza di documentazione agli atti, circa le tempistiche di attivazione del servizio, è stato fatto riferimento a quanto previsto nella Carta Servizi/Cliente di Vodafone, presente nel suo sito ove viene indicato il termine massimo di 60 giorni solari per l'attivazione del servizio di accesso ad Internet a banda larga, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata (cfr link: [https://www.vodafone.it/nw/content/dam/webaem/privati-supporto/supporto-consumer/contratti-e-aggiornamenti/carta-del-cliente/Carta\\_del\\_Cliente\\_Vodafone\\_2023.pdf](https://www.vodafone.it/nw/content/dam/webaem/privati-supporto/supporto-consumer/contratti-e-aggiornamenti/carta-del-cliente/Carta_del_Cliente_Vodafone_2023.pdf)).

Tale indennizzo deve essere calcolato sulla base di quanto previsto dal Regolamento Indennizzi, ai sensi del combinato disposto di cui all'art. 4, comma 1 e 2, (*indennizzo di euro 7,50 per ogni giorno di ritardo da considerarsi in modo unitario*), art. 13, co. 2 (*nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet, gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo*), e art. 13, co. 3. (*Fatto salvo quanto stabilito dal comma 2, se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio.*).

Tuttavia ai fini della determinazione della misura di indennizzo, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante, come stabilito dalla Delibera Agcom 179/03/CPS, dalle successive già citate Linee Guida del 2013, ed al principio di equità previsto dall'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, si ritiene di dover prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate per entrambe le parti (v. Delibere Agcom n. 43/11/CIR, Corecom Calabria n. 46/11, 14/10 Corecom Lombardia n. 52/12 Corecom Puglia n. 15/11).

A tal fine si pone in rilievo che l'attivazione del servizio era riferita solamente ad una variazione di connessione dati e non ad una vera e propria attivazione di un servizio ex novo.

L'istante, per la stessa utenza, ha continuato a fruire con il gestore convenuto sia del servizio voce che di quello dati in tecnologia FTTC 200 mega, per il quale ultimo ha segnalato solo genericamente di aver avuto problemi di stabilità della linea dati, senza indicare specifici periodi o

attivare il procedimento ex art. 5 del Regolamento. Si ritiene, quindi, ragionevole ed equo decurtare nella misura di 1/3 l'ammontare complessivo dell'indennizzo di seguito determinato.

Per quanto argomentato in fatto e diritto, parte convenuta dovrà corrispondere all'istante l'importo di euro 2.587,00.- (duemilacinquecentottantasette) così calcolato: euro 20,00.- *pro die*, individuando quale *dies a quo* il giorno 02/10/23, data di accettazione della proposta commerciale, e quale *dies ad quem* il giorno 12/06/24, data di comunicazione di una nuova offerta con la fibra, per un totale di 194 (centonovantaquattro) giorni, già al netto della decurtazione del termine massimo di 60 giorni per l'attivazione del servizio previsto dalla Carta dei Servizi, pari ad euro 3.880,00.- (tremilaottocentottantotto), decurtato di 1/3, pari a euro -1.293,00.- (milleduecentonovantatre).

Al suddetto importo devono essere conteggiati gli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza fino al saldo effettivo.

Tutto ciò premesso, in fatto e diritto,

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

la Società Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile – Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza promossa dal ricorrente, per le sue esposte motivazioni, è tenuta a:

1. corrispondere a favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 2.587,00.- (duemilacinquecentottantasette), a titolo di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio, rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ai sensi del combinato disposto ai sensi degli artt. 4, commi 1 e 2, e 13, commi 2 e 3, del Regolamento sugli Indennizzi, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza fino al saldo effettivo;
2. comunicare al Co.Re.Com FVG l'avvenuto adempimento della presente delibera entro 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'art. 20, comma 5 del Regolamento.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. FVG e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il Presidente  
Mario Trampus

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
Il Direttore del Servizio Organi di garanzia  
Roberta Sartor

*Atto sottoscritto digitalmente ai sensi del D.P.R. 445/2000 e del D.LGS. 82/2005 e ss.mm.ii.*