



DELIBERA N. 67/2022

(GU14/479032/2021)

### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 07/04/2022;

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 29/11/2021 acquisita con protocollo n. 0465560 del 29/11/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatore del Comitato: Avv. [REDACTED];

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

La società [REDACTED] rappresentata da [REDACTED] presenta istanza di definizione n. GU14/479032/2021 a seguito di infruttuoso tentativo di conciliazione. La società istante il 7 ottobre del 2020 sottoscrive contratto con Vodafone Italia S.p.A. per l’attivazione di una nuova utenza voce ed internet per la propria sede sita in [REDACTED] alla via [REDACTED]. L’istante veniva assicurato circa l’attivazione nel



giro di massimo un mese. A fine ottobre la società riceve il modem “Vodafone station” con relativa fattura non fiscale e la visita dei tecnici per l’attivazione dei servizi, ma gli stessi rimandavano l’attivazione ai giorni successivi dopo sopralluogo, in quanto avrebbero dovuto lavorare di concerto con un’altra squadra di tecnici per il passaggio dei cavi. L’istante dichiara di aver atteso invano, ma nonostante i reclami orali e scritti effettuati, i servizi richiesti non sono stati mai attivati, né il gestore ha fornito informazioni su eventuali motivi ostativi. L’istante richiede l’indennizzo per la mancata attivazione del servizio e il mancato onere informativo, nonché l’indennizzo per mancata risposta a reclami per complessivi € 4.350,00.

## **2. La posizione dell’operatore**

Ritualmente si costituisce il gestore Vodafone che dichiara di aver regolarmente gestito la richiesta di attivazione dei servizi salvo la riscontrata mancanza di copertura nella zona indicata. Rileva che “l’attivazione dei Servizi è subordinata all’accettazione del relativo ordine di abilitazione della linea da parte di Telecom Italia ed eventualmente da parte di altri operatori. In tutti i casi in cui l’ordine di abilitazione da parte di Telecom Italia (ed eventualmente di terzi operatori) venga negato e comunque in tutti i casi in cui Vodafone non sia tecnicamente in grado di attivare i servizi ADSL, Fibra o Fibra mista a Rame al Cliente, il Contratto si intenderà risolto per impossibilità sopravvenuta”. L’operatore dichiara di non aver ricevuto reclami e/o segnalazioni dell’istante e di non dover liquidare alcun indennizzo. Conclude con il rigetto dell’istanza.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria e dalla documentazione depositata nel fascicolo, l’istanza è parzialmente accoglibile come di seguito specificato. L’istante ha compiutamente provato di aver stipulato in data 7.10.2020 un contratto con la Vodafone avente ad oggetto l’attivazione di una nuova linea voce e Adsl. Risulta inoltre provato il reclamo che la società avrebbe inviato via pec all’indirizzo [vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it](mailto:vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it) in data 28.01.2021 in cui reclamava la ritardata attivazione dell’utenza richiesta nonché di non aver mai ricevuto informazioni in merito ad eventuali motivi ostativi dell’allaccio dell’utenza. Vodafone non ha dato prova di aver mai dato riscontro alla mancata attivazione del servizio, nemmeno a seguito di reclamo. E’ evidente, pertanto, l’inadempimento contrattuale in cui è incorsa la società Vodafone per non aver provveduto alla attivazione del servizio prima, e per non aver assolto all’obbligo di comunicazione dell’impossibilità di attivazione del servizio poi, pertanto in conformità a quanto previsto dall’art. 4 comma 2 e art. 13, comma 3 di cui all’allegato A della Delibera Agcom n. 347/2018/CONS, si prevede l’indennizzo pari ad € 15,00 (€ 7,50 x 2 trattandosi di utenza affari) per ogni giorno di ritardo applicato anche nei casi “...di ritardo per i quali l’operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi di realizzazione dell’intervento o gli eventuali impedimenti...”. Visto quanto sopra esposto si deve riconoscere all’istante l’indennizzo per la ritardata comunicazione dell’impossibilità di attivazione del servizio richiesto con il termine iniziale decorrente dalla data della PEC di reclamo del 28.01.2021, che risulta successiva alla stipula del



contratto avvenuto in data 7 ottobre 2020 e sino al termine finale che coincide con la presentazione dell'istanza di conciliazione del 08.09.2021. L'indennizzo così calcolato (15,00 x 223 giorni) è pari a €. 3.345,00. Relativamente alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la stessa richiesta non può essere accolta, in quanto risulta assorbita dal riconoscimento della domanda principale;

## DELIBERA

### Articolo 1

VODAFONE ITALIA SPA *Michele*

1. L'operatore ~~Fastweb SpA~~ è tenuto a corrispondere, per i motivi in premessa, l'indennizzo totale di euro 3.345,00,00 (tremilatrecentoquarantacinque/00) entro il termine di 120 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante assegno circolare ovvero bonifico all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo 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