

DELIBERA 440/2023/CRL/UD del 10/11/2023
F. Bxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/443081/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 10/11/2023;

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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza di **F. Bxxx** del 17/07/2021 acquisita con protocollo n. 0310188 del 17/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante con istanza del 17-07-2021 ha richiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A, lamentando principalmente la mancata attivazione della linea telefonica. In particolare, nell'istanza l'utente si dilunga sulle difficoltà incontrate per l'attivazione del servizio internet – rete fissa e mobile, servizio mai attivato. Di conseguenza, richiede indennizzi vari, tra cui indennizzo per mancato e/o per ritardo nell'attivazione del servizio, indennizzo per interruzione di servizio per 21 giorni rete mobile, indennizzo per mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria versata in l'Operatore evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. Precisa che la prima richiesta di attivazione del 27.8.2020 è stata chiusa in data 23.9.2020 da parte dello stesso cliente che richiedeva la linea fibra. Veniva, quindi, presentata nuova richiesta in data 30.9.2020 e l'utente veniva avvisato che l'attivazione era sospesa in attesa di permessi. Con successiva comunicazione del 13.1.2021 si comunicava che l'ordine era ancora sospeso per lavori di manutenzione sul suolo stradale con necessità di scavo. Ancora pone in rilievo che la presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi o altro assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie ed, invero, se l'utente non fosse stato a conoscenza di tali problematiche, indipendenti dalla volontà del gestore, egli certamente, avrebbe sporto reclami che non risultano, però essere stati mai inoltrati. Le chat depositate attestano esclusivamente che l'utente richiedeva aggiornamenti sullo stato dei lavori e che Vodafone, come risulta proprio dalle chat, ha sempre prontamente riscontrato e gestito. Richiama, quindi, l'approfondita raccolta di provvedimenti emanati dall'Agcom che confermano l'orientamento, ormai consolidato, secondo il quale gli indennizzi, nei casi in cui sia stata accertata l'effettiva responsabilità del gestore, devono essere riconosciuti a far data dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n. 65/15/CIR, n. 22/16/CIR). La presenza di reclami è, altresì, dirimente ai fini della delimitazione del periodo da reputare

eventualmente indennizzabile e tale mancanza, nel caso di specie, determinerebbe l'infondatezza dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce della documentazione in atti la richiesta formulata da parte istante potrà essere accolta come di seguito precisato. Nel merito, si osserva che dalla documentazione in atti l'utente ha dato la dimostrazione di aver effettuato la richiesta di attivazione dell'utenza telefonica in data 25-08-2020 (Proposta di abbonamento, riepilogo dell'offerta), attivazione mai effettuata per motivi tecnici, di cui l'utente veniva informato, a detta dello stesso operatore, solo in data 25-02-2021 (come risulta dal PROVVEDIMENTO DI RIGETTO 3 Fascicolo n. GU5/394017/2021 del 04/03/2021 in atti). Ebbene sul punto è da dire che in base all'art. 4 della Condizioni Generali di contratto l'operatore avrebbe dovuto procedere ad evadere la richiesta di attivazione entro 60 giorni e cioè entro la data del 25-10-2020, invece detta attivazione non è mai stata effettuata, per cui vi è stato un ritardo nell'attivazione di 123 giorni e detto ritardo andrà indennizzato ai sensi dell'art. 4, comma 1, del Regolamento indennizzi. Pertanto, in applicazione alle norme regolamentari sopra richiamate, avendo l'istante dimostrato di aver effettuato la segnalazione entro tre mesi dall'avvenuta conoscenza del disservizio, disservizio riconosciuto anche dall'operatore (Vedasi messaggi chat depositati in atti), si ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuta, per il ritardo/non attivazione dell'utenza, per un totale di giorni 123, la somma pari ad euro 1.230,00 (milleduecentotrenta/00), ai sensi e per gli effetti del combinato disposto degli art. 4, comma 1, e 13 della Delibera n. 347/18/Cons, e cioè € 7,50 per ogni giorno di ritardo (art. 4, comma 1), somma aumentata di un terzo trattandosi di servizio fornito su banda ultra-larga (art. 13, comma 2), ($123 \text{ gg.} \times 7,50 \text{ euro} = 922,50 + 307,50 - \text{aumento } 1/3 - = 1230,00$). Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per mancata/tardiva risposta al reclamo e quantificato in € 300,00 lo stesso non può essere riconosciuto non essendo stato depositato in atti. In ultimo non possono essere accolte le altre richieste dell'utente non rientrando dette richieste in nessuna delle ipotesi d'indennizzo previste dal Regolamento in materia di indennizzi ed anche perché generiche e non sufficientemente provate. Si compensano le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. di accogliere parzialmente l'istanza del sig. **F. Bxxx** nei confronti della società VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU), che pertanto è tenuta al pagamento in favore dell'utente di un indennizzo complessivo di € 1.320,00, ai sensi e per gli effetti del combinato disposto degli art. 4, comma 1 e 13 della Delibera n. 347/18/Cons.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 10/11/2023

Il Dirigente

f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini