

DELIBERA N. 05/2022

(GU14/338401/2020)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 13/01/2022;

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;

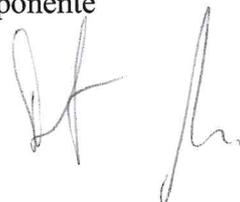
VISTA l’istanza di [REDACTED] del 12/10/2020 acquisita con protocollo n. 0419419 del 12/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante dichiara di aver aderito in data 02.10.2018, tramite il servizio clienti Vodafone, ad una proposta di contratto per l’attivazione di servizi di TLC in abbonamento per la fruizione della linea voce e dati sull’utenza fissa [REDACTED] con contestuale adesione al profilo cd. “Vodafone One”. Altresì, nella medesima registrazione telefonica l’utente acconsentiva all’attivazione – nel medesimo contratto – anche della componente





mobile (SIM n. [REDACTED]). L'utente sostiene di aver riferito più volte il diverso indirizzo di residenza per la modifica del contratto in quanto sui sistemi della stessa Vodafone era presente un indirizzo errato, variazione che doveva essere espletata dal gestore in questione. Nello specifico l'indirizzo di residenza corretto risultava essere il seguente: [REDACTED]. Pertanto, la proposta, così come formulata dal rivenditore della soc. Vodafone, veniva integralmente accettata e sottoscritta (pratica n. [REDACTED] del 2 ottobre 2018). Con sms datato 4 ottobre 2018 la Vodafone comunicava l'avanzamento dell'attivazione della linea telefonica (codice identificativo pratica n. [REDACTED]). In data 10 ottobre 2018 il corriere della BRT – corriere espresso – inviava un sms per la consegna dell'apparato e della SIM previsti da contratto. Purtroppo lo stesso gestore comunicava che la consegna di cui sopra non era andata a buon fine per rifiuto da parte del cliente, circostanza non veritiera in quanto il corriere non si era mai recato presso l'indirizzo dell'utente. Attraverso le opportune verifiche è emerso che l'indirizzo fornito al corriere non era quello corretto. Tale circostanza è stata evidenziata – a più riprese – al gestore Vodafone attraverso svariate segnalazioni telefoniche, evidenziando peraltro la mancata consegna sia della Vodafone Station che della SIM mobile, richiedendo al contempo una possibile e celere risoluzione della predetta problematica. Purtroppo, a distanza di qualche giorno, l'utente riferisce di aver subito un'indebita sospensione della linea voce e dati e la pratica di attivazione n. [REDACTED] veniva arbitrariamente annullata. L'utente inoltra numerose segnalazioni anche al corriere che ribadiva il persistere dell'errore di indirizzo. Il problema non veniva risolto poiché Vodafone, sebbene sollecitata dall'utente stesso, non comunicava l'indirizzo esatto. Nonostante le reiterate segnalazioni atte ad evidenziare la mancata attivazione del servizio telefonico, lo stesso non è stato mai attivato circostanza che ha causato notevoli disagi. Per poter utilizzare nuovamente il servizio telefonico l'utente ha rinunciato alla sua utenza storica ed ha attivato il servizio con altro gestore. Pertanto l'utente chiede: 1) INDENNIZZO PER MANCATA ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO VOCE E DATI RICHIESTO NELL'OTTOBRE 2018 2) INDENNIZZO PER INDEBITA INTERRUZIONE DEI MEDESIMI SERVIZI, 3) STORNO DELLE SOMME INSOLUTE CON CONTESTUALE RITIRO DELLA PRATICA DALLA SOCIETA' DI RECUPERO DEL CREDITO, 4) CHIUSURA DEL CONTRATTO IVI CONTESTATO IN TOTALE ESENZIONE SPESE.

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 della Sig.ra [REDACTED]. L'operatore sostiene di aver correttamente effettuato sui propri sistemi l'attivazione dei servizi domandati dall'istante presso l'indirizzo richiesto da quest'ultimo. Non si ravvisano, quindi, errori in relazione alla summenzionata operazione tecnica né, tanto meno, sono state riscontrate segnalazioni relative al rifiuto della consegna del materiale associato alla vendita. Pertanto la società Vodafone S.p.A. chiede il rigetto di tutte le richieste formulate dall'utente ed in subordine

che il riconoscimento di un indennizzo possa essere compensato con l'insoluto che a tutt'oggi risulta dovuto dall'utente.

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 ed ammissibile. Le richieste dell'utente possono essere accolte solo parzialmente come di seguito specificato. La richiesta di cui al n. 1 può essere accolta, in quanto non vi è dubbio che l'utente non abbia mai ricevuto il materiale necessario per attivare il servizio dati e voce sull'utenza fissa [REDACTED] circostanza non smentita dal gestore che non ha prodotto alcun documento attestante l'effettiva consegna del materiale all'utente. Del resto si legge nella proposta contrattuale che effettivamente l'indirizzo dell'utente riportato è quello errato (cfr. all.1 alla memoria difensiva depositata nel fascicolo documentale da Vodafone). Tuttavia, bisogna circoscrivere il periodo da calcolare per determinare l'indennizzo. Invero, seppure l'utente lamenta che il servizio non gli è stato mai attivato dalla data di sottoscrizione del contratto e cioè la data del 02.10.2018, è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come, peraltro, sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. La presenza di reclami è importante, ai fini della delimitazione del periodo da considerare eventualmente indennizzabile. A tal riguardo, nel caso di specie, il primo reclamo documentato risulta essere stato presentato in data 19.11.2018 ed il secondo in data 14.01.2019 e da allora nessuna altra segnalazione è stata inoltrata dall'utente. Pertanto, ai fini del riconoscimento dell'indennizzo si può calcolare il periodo compreso tra la data del 19.11.2018 e la data del 14.01.2019 per un totale di giorni 56. L'indennizzo va calcolato secondo il disposto della delibera n. 347/18/CONS art.4 per un importo di € 7,50 per ogni giorno di ritardo nell'attivazione del servizio e, quindi, nel caso di specie, per un totale di € 420,00 (euro 7,50 X 56 giorni= 420,00 euro). La richiesta di cui al punto 2 non può essere accolta in quanto assorbita dalla precedente. La richiesta di cui al punto 3 può essere accolta in quanto l'insoluto di € 457,51 è attestato dallo stesso gestore, che, tuttavia, non precisa se tale insoluto è dovuto ad un effettivo traffico telefonico registrato e, pertanto, deve ritenersi legittima la richiesta dell'utente, che dichiara di non aver usufruito del servizio, chiedendo lo storno di qualunque cifra addebitatagli, con ritiro della pratica dalla società di recupero crediti a cura e spese della società Vodafone S.p.A. L'ultima richiesta risulta già soddisfatta, in quanto Vodafone S.p.A. dichiara nella sua memoria difensiva che: "Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo";

DELIBERA

Articolo 1

1. La società Vodafone Italia S.p.A è tenuta a corrispondere per i motivi in premessa mediante bonifico sul c/c dell'istante indicato nel fascicolo documentale nel



termine di 120 gg. dalla data di notifica della presente delibera il seguente importo: I. Euro 420,00 (quattrocentoventi/00) a titolo di indennizzo per mancata/ritardata attivazione del servizio voce e dati sulla linea fissa ex art. 4 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS; Altresì, Vodafone Italia S.p.A. è tenuta allo storno dell'insoluto dell'istante pari ad € 457,51, con ritiro della pratica dalla società di recupero crediti a cura e spese del gestore. Ogni ulteriore richiesta è da intendere 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 atto.

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