



DELIBERA N. 14/2022

(GU14/460367/2021)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 15/02/2022;

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 27/09/2021 acquisita con protocollo n. 0381942 del 27/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

1. La posizione dell’istante: In data 02 ottobre 2020 stipulai contratto con Vodafone per attivare nuova utenza fissa più internet presso la mia abitazione sita in via

Dopo soli 5 giorni ricevetti chiamata del tecnico per appuntamento di attivazione, ma nessuno si presentò al mio indirizzo. Ho reclamato al customer care ma mi veniva detto che la pratica era in lavorazione e bisognava attendere. Ho reclamato anche in maniera scritta con tanto di pec, ma il gestore non mi ha mai dato alcun riscontro. Ad oggi i servizi non sono ancora stati attivati. - Richieste: Richiedo euro 2800 per la mancata



attivazione o quantomeno per il mancato rispetto agli oneri informativi più euro 300 per la mancata risposta ai reclami. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 3100.0

2. La posizione dell'operatore

2. La posizione dell'operatore: Vodafone con memoria depositata in data 30.12.2021, in via preliminare ha eccepito l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche ed in via ulteriormente preliminare ha eccepito che dalle verifiche effettuate è risultato che in data 9.10.2020 sia stata rifiutata la domiciliazione bancaria. Ha concluso 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.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. Dalla documentazione al fascicolo si evince che la società Vodafone si è correttamente adoperata per adempiere la propria obbligazione contrattuale; tuttavia, la mancata attivazione della linea è effettivamente dipesa da causa non imputabile all'operatore che, pertanto, è tenuto a risponderne esclusivamente sotto il profilo del suo mancato adempimento degli oneri informativi di competenza. Non risulta, infatti, provato che l'istante abbia ricevuto tempestiva informazione in ordine alla sussistenza di un impedimento tecnico per l'attivazione della linea, non è dimostrato che l'ordine di attivazione, andato in KO, in data 9.10.2020 per rifiuto della domiciliazione bancaria, sia stato formalmente comunicato all'istante. Nel caso in esame la SPA Vodafone Italia, sebbene si sia adoperata per procedere all'attivazione della linea, non ha mai comunicato ciò all'istante, il quale è rimasto ignaro delle ragioni del mancato allaccio della linea. Di conseguenza all'istante deve essere riconosciuta la richiesta di corresponsione di un indennizzo per mancata attivazione, sia pure rimodulato in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata comunicazione dell'impossibilità di attivare la linea. Dunque, in accoglimento alla richiesta dell'istante, Vodafone è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'art. 4, in combinato disposto con l'articolo 3, comma 1 del Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) nella misura di euro 7,50 pro die. L'indennizzo viene computato per complessivi 205 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 5 dicembre 2020 (data in cui è stata inviata la pec di reclamo oltre g.45) al 22.06.2021 (data della conciliazione), per l'importo complessivo di € 1537,50 (millecinquecentotrentasette,50). Per la richiesta di mancata risposta al reclamo, inviata tramite pec, in data 21 ottobre 2020, la richiesta non risulta accoglibile, in quanto è assorbita dal riconoscimento della domanda principale di cui sopra;

DELIBERA



Articolo 1

1. La società VODAFONE ITALIA SPA, in accoglimento dell'istanza presentata, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, per i motivi in premessa, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto, mediante bonifico o assegno sul c/c dell'istante indicato nel fascicolo documentale, l'importo complessivo pari ad €1.537,50 (millecinquecentotrentasette,50), a titolo di mancato rispetto degli oneri informativi di competenza.

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