



DELIBERA N. ²⁹ ~~28~~/2022 *doco 28/2022 P. M.*

[REDACTED]
(GU14/130108/2019)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 17/03/2022;

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 30/05/2019 acquisita con protocollo n. 0235434 del 30/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

[REDACTED], in persona del l. r. [REDACTED] richiedeva all’operatore telefonico Vodafone, suo gestore, di traslocare la propria utenza da Via [REDACTED] a Via [REDACTED] sempre a [REDACTED] nella prima decade del mese di novembre 2018. Vodafone gli assicurava il trasloco in brevissimo tempo ed in particolare veniva

[Handwritten signature]

previsto per la data del 13/12/2018. La data indicata non veniva rispettata ma solo consegnato una nuova "station" in cui veniva inserita una Sim temporanea non funzionante. Veniva avviata procedura GU5 ed a seguito di provvedimento emesso dal Corecom Campania veniva perfezionato il trasloco e riattivati sia il servizio fonia che il servizio fibra in data 04.02.2019. L'utente, quindi, ritenendo che il trasloco si sarebbe dovuto perfezionare entro la data del 13/12/2018 ed invece il trasloco si è perfezionato solo a seguito di ordinanza regionale in data 04/02/2019 contegge un ritardo trasloco fonia e fibra di tipo business di 51 giorni, per cui ai sensi del combinato disposto dall' art. 4 comma 1 richiede un indennizzo per ritardo trasloco fonia pari ad euro 15 al giorno per 51 giorni per una somma pari ad euro 765 ed in relazione alla fibra, essendo previsto l' aumento di un terzo, richiede un ulteriore indennizzo pari ad euro 20 al giorno che moltiplicato per 51 giorni riconoscerebbe all' istante un indennizzo pari ad euro 1020 per il servizio fibra.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore ha depositato memorie e documentazione, deducendo sostanzialmente, l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nella gestione della problematica oggetto del presente procedimento. In ogni caso fa presente che la Carta del Cliente Vodafone (carta servizi), adottata in conformità delle delibere e delle indicazioni dell'Agcom, prevede che il tempo massimo per l'attivazione del servizio di accesso ad internet da postazione fissa sia di 60 giorni dal giorno in cui l'operatore ha registrato l'ordine di attivazione. Da quanto esposto, quindi, ne deriverebbe, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom e, comunque, il rigetto delle richieste ed in subordine richiede che si tenga conto della tempistica prevista dalla Carta dei servizi dell'Operatore per calcolare il ritardo nella risoluzione della problematica oggetto della procedura.

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. Nel merito le richieste di parte istante risultano parzialmente fondate. Parte istante documenta in merito alla data di richiesta di trasloco (prima richiesta del 3 novembre 2018 depositata in atti). Non vi è dubbio che la data per l'attivazione fornita dall'Operatore viene indicata in quella del 13 dicembre 2018, poi non rispettata e da tale data, secondo parte istante, deve essere fatto decorrere il termine per la richiesta di indennizzo. Si ritiene, invece, rilevante considerare il giorno effettivo della richiesta di trasloco, ossia il 3 novembre 2018, provata a seguito della documentazione depositata ed in assenza di ogni difesa da parte dell'Operatore in sede di procedura GU5 (che, tra l'altro, veniva accolta in favore dell'utente) e dalla mancata puntuale difesa sul punto da parte dell'Operatore telefonico che non fornisce circostanziati elementi da cui si possano evincere date diverse a nulla rilevando dati interni che indicano il giorno di inizio delle lavorazioni della pratica per cui si può dedurre incontrovertibilmente che il dies a quo



della richiesta è quello indicato nel 3 novembre 2018. E' pacifica, poi, la circostanza secondo cui il servizio telefonico è stato interamente ripristinato (voce ed internet) in data 4 febbraio 2019, per cui l'utente richiede l'indennizzo per il periodo, come indicato, in complessivi 51 giorni, ossia conteggiando dal giorno indicato dall'Operatore come quello in cui sarebbe avvenuto il trasloco (13 dicembre 2018) sino all'effettivo completamento della pratica (4 febbraio 2019). La difesa dell'Operatore secondo cui è prevista una tempistica pari a 60 giorni per completare la richiesta di trasloco e, quindi, i primi 60 giorni non devono essere conteggiati ai fini indennitari è fondata, prevedendo l'art. 4, Regolamento Indennizzi, un importo per "ogni giorno di ritardo" rispetto al termine previsto dal "contratto" (nel caso in esame riportato nella Carta Servizi depositata dall'Operatore telefonico). Solo a partire dal 3 gennaio 2019 deve essere conteggiato il ritardo indennizzabile per cui rilevano solo 32 giorni di ritardo. Il calcolo dell'indennizzo deve tenere conto della componente Voce e della Banda Larga, con applicazione degli aumenti previsti dal Regolamento indennizzi considerato che l'utenza oggetto di procedura è di tipo "business" e non a servizio di privati. Ai sensi dell'art. 4 del Regolamento Indennizzi (allegato A delibera 347/18/CONS) è dovuto l'indennizzo di €. 7,50 per ogni giorno di ritardo per la componente "voce" nella misura del doppio in ragione dell'utenza di tipo "affari" e, quindi, pari ad €. 15,00 giornalieri. Per la componente "internet a banda larga", poi, l'indennizzo già previsto per la componente voce deve essere aumentato di un ulteriore 1/3 a norma dell'art. 13, comma 2 Regolamento Indennizzi, per cui devono aggiungersi ulteriori €. 20,00 giornalieri, per un totale di €. 35,00 per ogni giorno di ritardo, per cui all'utente è dovuto un indennizzo totale per i 32 giorni di ritardo dalla scadenza dei 60 giorni dalla richiesta di trasloco, pari nel totale ad €. 1.120,00;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Operatore Vodafone Spa (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza di definizione, è tenuta a corrispondere all'istante la somma totale di €. 1.120,00 (millecentoventi,00), a titolo di indennizzo, per i motivi in premessa mediante bonifico/assegno circolare all'istate entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto.

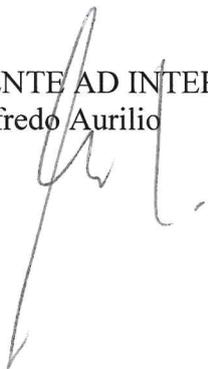
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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 DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio



IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

