

**DELIBERA N. 33/2024**

**XXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/657611/2024)**

**Il Corecom Umbria**

NELLA riunione del 17/05/2024;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XXX. del 21/01/2024 acquisita con protocollo n. XXX del 21/01/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione alla linea di tipo affari cod. cliente n. XX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) è stato stipulato un contratto per una linea fissa (fibra) e di due linee telefoniche;
- b) il contratto è stato stipulato con la contribuzione pubblica (mediante voucher);
- c) il 28/06/2022 è stato comunicato che la linea fissa Vodafone sarebbe stata attivata nelle successive 24 ore ed il 19/08/2022 è stata inoltrata la fattura n. A014785643 di € 124,23;
- d) il 23/08/2022 è stato chiesto lo storno, informando della mancata attivazione del servizio, dopo che i tecnici incaricati dalla Vodafone avevano preso visione dell'intervento da compiere;
- e) il 30/08/2022 veniva comunicato un appuntamento per l'attivazione del servizio per il 02/09/2022 ed i tecnici hanno fornito il cavo in fibra ottica per conto della Vodafone e quindi è stata effettuata la sua posa;
- f) Vodafone inviava la nota di credito n. ZZ30048542 del 08/09/2022 di € 124,23;
- g) il 06/09/2022 l'operatore comunicava che per cause di natura tecnica non era stato possibile attivare il servizio ed il contratto andava considerato risolto.

In base a tali premesse, l'istante chiede l'attivazione del servizio e la somma di euro 11.000.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) il gestore ha posto in essere le attività necessarie all'attivazione della linea;
- 2) nonostante ciò, a causa dell'irreperibilità del cliente, in data 6 settembre 2022 è stata comunicata l'impossibilità dell'attivazione, come dichiarato dallo stesso istante;
- 3) il periodo intercorso fra la data di sottoscrizione del contratto, e cioè il 31 marzo 2022, e la comunicazione del 6 settembre 2022 sopra citata, è decorso a causa della necessità del ricorrente di effettuare dei lavori;
- 4) l'istante non prova il contrario;
- 5) il reclamo del cliente è stato riscontrato con una nota, in atti;
- 6) la richiesta di risarcimento danni non è ammissibile in sede Corecom.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

### 3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta per i motivi di seguito precisati.

Innanzitutto, va rilevata la genericità della domanda dell'istante, il quale non si è premurato di versare al fascicolo né la copia del contratto concluso, né la copia degli eventuali reclami inoltrati al gestore, né alcun riferimento a reclami telefonici. Non risultano nemmeno depositate istanze di procedimento GU5, volte all'attivazione del servizio, elementi indicativi del perdurare dell'interesse, in capo all'istante, dell'attivazione del servizio.

Tanto premesso, l'unica documentazione presente agli atti è quella fornita dal gestore, peraltro non contestata dall'utente, dalla quale si evince che quest'ultimo, più volte contattato da Vodafone per un appuntamento volto all'attivazione della linea, ha sempre procrastinato i tempi a causa dell'effettuazione di lavori preliminari (richiesta di ricontatto al 4/7, al 29/7 - esecuzione lavori, al 1/8 – aggiornamento lavori, al 5/8 – svolgimento lavori; al 12/8 – info sui lavori), fino all'annullamento dell'ordine di attivazione, previsto per il 2 settembre 2022, per irreperibilità del cliente.

In relazione a tanto, vista l'assenza, in atti, di reclami o di istanza di procedimento GU5, indicativi dell'effettivo e perdurante interesse del cliente all'attivazione del servizio; considerato, tra l'altro, che il gestore avrebbe avuto tutto l'interesse ad attivare la linea acquisendo un nuovo cliente, alcuna censura può essere mossa all'operatore, il quale non è stato posto in condizione di procedere all'attivazione del servizio per fatto proprio, non prevedibile, dell'utente. Va infine ricordato che l'articolo 3.4 delle condizioni generali di contratto Vodafone Business – Servizio ADSL, Fibra o Wireless, stabilisce che “il Cliente accetta che per l'allacciamento della linea, in casi eccezionali e non dipendenti in alcun modo da Vodafone, potrebbero rendersi necessari adempimenti con relativi costi a carico del Cliente stesso (i.e. a titolo esemplificativo e non esaustivo: sblocco delle tubature, disostruzione della canalina). (...) qualora tali attività non vengano espletate dal Cliente entro 30 giorni dalla comunicazione, il contratto si intenderà risolto automaticamente senza ulteriore aggravio per le parti”.

Per questi motivi, la domanda non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

### **DELIBERA**

il rigetto della domanda presentata dalla XXX, X X, 14 - X - X X (Perugia), nei confronti dell'operatore Vodafone Italia SpA, per i motivi sopra riportati.

Spese di procedura compensate.

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.

Perugia, 17 maggio 2024

IL PRESIDENTE

Elena Veschi

*Il Dirigente*  
Simonetta Silvestri

*Il Responsabile del procedimento*  
Beatrice Cairoli

*(firma apposta digitalmente ai sensi delle vigenti disposizioni di legge)*