

**DELIBERA 40/2023/CRL/UD del 27/01/2023**  
**D. RXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE- TELETU)**  
**(GU14/158203/2019)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 27/01/2023;

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 D. RXXX del 01/08/2019 acquisita con protocollo n. 0343397 del 01/08/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'utente, titolare di una utenza fissa privata (voce e Internet) c.c. 144xxx, nell'istanza, presentata in data 01/08/2019 per gestire la controversia con Vodafone, ha rappresentato quanto segue: il 23/10/2018 a mezzo registrazione telefonica richiedeva a Vodafone l'attivazione di nuova linea di rete fissa con Internet Unlimited. Il servizio non veniva mai attivato e nonostante ciò riceveva fatture da Vodafone. Il 4/12/2018 faceva reclamo a cui l'operatore non dava riscontro. L'utente ha presentato istanza di conciliazione presso il Corecom, conclusasi con verbale negativo il 23/07/2019 (UG/83720/2019). In data 14/02/2019, in pendenza del procedimento di conciliazione, l'utente ha presentato al Corecom richiesta di provvedimento temporaneo per l'attivazione della linea relativa a codice cliente o Numero contratto: 14xxx. In data 15/02/2019 il Corecom ha assegnato a Vodafone un termine non superiore a cinque giorni per la produzione di eventuali memorie e documentazione che l'operatore non ha prodotto. Il 26/02/2019 il Corecom ha disposto con provvedimento temporaneo (83745-1 Fascicolo n. GU5/83745/2019) che Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) "provveda ad attivare la nuova linea entro il giorno 28/02/2019, avendo cura di comunicare l'avvenuta ottemperanza entro le successive 48 ore tramite accesso al sistema telematico ConciliaWeb". L'utente dichiara che l'operatore non ha adempiuto. L'utente ha segnalato nell'istanza di definizione i seguenti disservizi: a) Mancata risposta a reclami b) Addebito per traffico non riconosciuto c) Mancata attivazione del servizio. Ha quindi chiesto: a) Indennizzo per mancata risposta a reclamo b) Storno dell'insoluto c) Attivazione del servizio e indennizzo per mancata attivazione del servizio d) Spese di procedura

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

Nel corso del procedimento l'operatore controparte ha avanzato le seguenti argomentazioni contenute nella memoria del 03/10/2019: "Dopo attenta verifica, ha provveduto a stornare integralmente le fatture contestate da parte ricorrente. Ad oggi quindi, non risultano somme insolute a carico del sig. RXXX. merito alla mancata attivazione del servizio, non si ravvisano responsabilità di Vodafone, avendo quest'ultima provveduto alla disattivazione del link 74xxx."

### **3. Motivazione della decisione**

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante siano parzialmente accoglibili per le motivazioni di seguito illustrate. Per quanto riguarda il

punto a) relativo alla richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo, l'utente dichiara di aver fatto diversi reclami all'operatore (il primo il 4/12/2018) ma non vi è alcun reclamo allegato al fascicolo. La richiesta perciò non è accoglibile. Per quanto concerne il punto b) relativo alla richiesta di storno dell'insoluto, risulta dalla memoria dell'operatore che tutte le fatture insolute a carico dell'utente siano state stornate. Si ritiene sul punto cessata la materia del contendere. Per quanto riguarda il punto c) relativo alla richiesta di indennizzo per mancata attivazione della linea, la richiesta è accoglibile. L'utente ha richiesto il 23/10/2018 l'attivazione di una nuova linea fissa che di fatto non è mai stata attivata; riprova di questo è anche il provvedimento d'urgenza che egli ha richiesto al Corecom il 14/02/2019 e che il Corecom ha adottato il 26/02/2019 ordinando a Vodafone di attivare l'utenza entro il 28/02/2019. Attivazione che, a detta dell'utente, non c'è stata. L'operatore sostiene che l'utente ha richiesto la disattivazione dell'utenza ma non fornisce alcuna prova (non potendo considerarsi tale l'affermazione, contenuta nella memoria, di "aver provveduto come richiesto, alla disattivazione del link 74xxx"). E' inverosimile, e comunque non dimostrato dall'operatore, che l'utente abbia chiesto la disattivazione dell'utenza e poi il 14 febbraio un provvedimento d'urgenza al Corecom per l'attivazione. Ai sensi della Delibera 276/2013 (III.4.2. Onere della prova) "l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati". Nessuna prova l'operatore ha fornito in sede di definizione, né dell'attivazione della nuova linea come richiesto dall'utente né della eventuale e presunta richiesta dello stesso utente di disattivazione della linea. Emerge ictu oculi l'inadempimento del gestore che non ha mai attivato il servizio, ma ha emesso fatture da novembre 2018 fino ad aprile 2019, come si evince dalla schermata presente a p. 2 delle memorie di Vodafone. In assenza di riscontri probatori da parte dell'operatore, a fronte del ritardo lamentato dall'utente nell'attivazione del servizio, il disservizio è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità dell'operatore, con conseguente diritto dell'utente alla corresponsione di un indennizzo. Perciò ai sensi della Del. 347/2018, art. 4, viene riconosciuto un indennizzo per mancata attivazione della linea (voce e Internet) di 7,5 € per ogni giorno di ritardo e ogni servizio non accessorio per il periodo dal 23/11/2018 (30 giorni dopo la richiesta del 23/10/2018) al 1/08/2019 (252 giorni) di importo pari a 3.780 euro. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL CORECOM LAZIO**

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

**1.** Di accogliere parzialmente l'istanza del ricorrente D. RXXX nei confronti della società Vodafone Italia Spa, che pertanto è tenuta a pagare in favore dell'istante la

somma complessiva di € 3.780,00 a norma dell'art.4 del Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS). Spese di procedura compensate.

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](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 27 – 01 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to