

DELIBERA N. 20/2021

(G014/110/1/2021)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 29/04/2021;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTA l’istanza di RED SRL del 30/04/2019 acquisita con protocollo n. 0186280 del 30/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante già cliente Vodafone per i servizi di telefonia fissa e dati, in data 27/10/2017 richiedeva la migrazione dei servizi dal precedente indirizzo al nuovo sito in Pozzuoli (NA) alla Via Provinciale Pianura 2/17. Orbene, nonostante i reiterati solleciti inviati dall’utente, l’operatore attivava i servizi oltre i tempi previsti dalla Carta dei servizi, infatti l’utenza veniva disattivata nella precedente sede per essere attivata a Pozzuoli solo





in data 20/03/2018. Si precisa che l'operatore ha omesso di ottemperare agli oneri informativi in ordine alle tempistiche occorrenti per il perfezionamento dell'ordine di trasloco. Richiede, pertanto, l'indennizzo per il ritardato trasloco dei servizi. Richieste: indennizzo per ritardato trasloco dei servizi e indennizzo per mancata risposta al reclamo nonché spese sulle due procedure - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 4000.0 - Disservizi segnalati: 1. [REDACTED] Interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 27/10/2017, Data riattivazione: 20/03/2018) 2. [REDACTED] Ritardo trasloco utenza (Data richiesta trasloco: 27/10/2017, Data trasloco: 20/03/2018)

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare la Vodafone Italia S.p.A. eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. La Società Vodafone Italia S.p.A. evidenzia, inoltre, l'infondatezza delle richieste avanzate da parte istante in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nella gestione del trasloco de quo. Precisa, difatti, che l'attivazione del link nella nuova sede richiesta dalla società ricorrente ha necessitato dell'apertura del TTM000009336566 al fine di garantire il corretto funzionamento con annessa risoluzione positiva del 26.2.2018: alla Red S.r.l., inoltre, in data 7.3.2018, è stato applicato uno sconto canone del 100% per due mesi sul canone del link 6725164 a titolo fidelizzativo. Vodafone, invero, ha altresì riscontrato il reclamo inviato dall'utente proponendo, a mero titolo conciliativo, l'importo di euro 200,00 (cfr. all. 1). In forza di quanto sopra espresso e documentato, perciò, la Società conferma la correttezza del proprio operato gestionale. Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Vodafone, infine, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente nel periodo oggetto di contestazione dallo stesso indicato, ovvero 27.10.2017 – 20.3.2018. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte." Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è

attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto. Per tutto quanto esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con consequenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti.

3. Motivazione della decisione

Alla luce della ricostruzione della vicenda, le doglianze dell'utente sembrano sostanzialmente riconducibili al ritardo del trasloco dell'utenza. Ai sensi dell'art. 4, co. 1, della Delibera 347/18/CONS per il ritardo nel trasloco dell'utenza, in combinato disposto con l'art.13, comma 3, secondo cui "se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7" pertanto, l'indennizzo complessivo, in tal caso, è pari ad euro 1.890, sia per il ritardo del servizio non accessorio di telefonia fissa, che per il ritardo del servizio non accessorio dei dati, per totale 30 euro per ciascun giorno di ritardo. Pertanto la Società Vodafone Italia Spa è tenuta ad indennizzare la parte istante per il ritardo nel trasloco dell'utenza dal 26/12/2017 sino al 26/02/2018 per 63 giorni per la somma complessiva di euro 1.890, detratti i 60 giorni solari per l'attivazione dei servizi.

In relazione alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la stessa non può trovare accoglimento tenuto conto del fatto che il primo reclamo presentato in data 28/12/2019, risulta riscontrato dalla Società Vodafone Italia in data 25/01/2019, cioè prima dei 45 giorni di tempo che Vodafone ha a disposizione per la gestione dei reclami in base alla Carta dei Servizi.

DELIBERA

Articolo 1

1. La Società Vodafone Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 30/04/2019, è tenuta a corrispondere alla SRL. RED, per tutte le motivazioni in premessa, mediante assegno o bonifico bancario sul conto corrente indicato in piattaforma Conciliaweb entro 120 giorni dalla data della notifica della presente delibera, la somma complessiva di euro 1.890,00 (milleottocentonovanta/00) per il ritardo nel trasloco dell'utenza "affari" sia per la telefonia fissa che per i dati, nel periodo dal 26/12/2017 e sino al 26/02/2018.

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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

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 nel sito *web* dell'Autorità.

IL PRESIDENTE

Dott. Domenico Falco

VISTO: IL DIRIGENTE AD INTERIM

Dott. Alfredo Autilio