



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 57/2021

[REDACTED]
(GU14/116282/2019)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 29/07/2021;

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 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 29/04/2019 acquisita con protocollo n. 0184484 del 29/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente già cliente Vodafone per i servizi di telefonia fissa e dati, esponeva che, in data 27/10/2017, richiedeva il trasloco di entrambi i 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 con grande ritardo rispetto ai tempi normativamente previsti dalla Carta dei servizi Infatti, l’utenza veniva



disattivata nella precedente sede per essere attivata a Pozzuoli solo in data 20/03/2018. In concomitanza, l'utente richiedeva un upgrade della linea nonché l'attivazione di un centralino voip. Orbene, nonostante i solleciti scritti effettuati dall'utente, l'upgrade non veniva effettuato e benché venisse effettuata la consegna del centralino, nessun tecnico si recava presso il cliente per l'attivazione degli stessi, che a tutt'oggi giacciono inutilizzati. Alla luce di quanto sopra esposto, l'istante richiedeva liquidarsi gli indennizzi per il ritardato trasloco dei servizi, dell'upgrade e dei numeri voip e per mancata risposta ai reclami inoltrati nonché le spese per i due gradi delle procedure. Il tutto quantificato in complessivi euro 2700.

2. La posizione dell'operatore

In sede di memorie, l'operatore Vodafone contestava esclusivamente l'assenza di reclami scritti da parte dell'istante e, nel merito, l'incompetenza del Corecom a vegliare qualsiasi richiesta di risarcimento danni. In sede istruttoria venivano richieste all'istante di esibire Visura CCIAA afferente la società Celinox onde verificare il nominativo del legale rapp.te p.t. ed all'operatore di esibire copia del "rapporto di gestione della linea". La parte istante adempiva nei termini concessi. Al contrario, la Vodafone nulla depositava. Veniva celebrata, in data 23/06/21, una udienza istruttoria che si concludeva con un verbale di mancato accordo.

3. Motivazione della decisione

Sulla base dell'istruttoria dell'Avv. Raffaele Anatriello, l'istanza proposta merita di essere accolta per le motivazioni che seguono. Preliminarmente, preme sottolineare che l'operatore in alcun modo, nelle articolate difese, ha mai contestato la dinamica dei fatti così come esposti nell'istanza introduttiva, limitandosi ad eccepire l'assenza, a suo dire, di qualsiasi reclamo da parte dell'utente. Inoltre, a fronte della richiesta di questo Corecom di depositare il rapporto afferente la gestione della linea, la Vodafone Italia Spa nulla ha prodotto. Al contrario, il ricorrente ha depositato copia di diversi reclami inviati dalla stessa società istante e dal Legale dalla stessa delegato. Reclami rispetto ai quali nessun riscontro è stato mai fornito dall'operatore. In forza del generale principio della non contestazione delle difese di controparte deve ritenersi acclarato che la richiesta di trasloco della linea Voce, inoltrato dalla parte istante in data 27/10/17, è stata evasa solo in data 20/03/18. Parimenti, lo stesso ritardo si è verificato per l'attivazione dei servizi dei Dati richiesti. Alla luce di quanto sopra esposto all'operatore, vanno addebitati, detratti 60 giorni previsti dalla Carta servizi per effettuare il trasloco, gli indennizzi previsti dall'art. 4 in combinato disposto con l'art. 13 della delibera Agcom - Allegato A n.347/18/Cons. per il totale di n. 83 (ottantré) giorni di ritardo nella attivazione dei servizi Voce e Dati in esame su Utenza affari. L'indennizzo pertanto è quantificato in un totale di euro 2.490. Non va riconosciuto, infine, il richiesto indennizzo per il mancato e/o ritardato riscontro ai reclami presentati dall'istante, in quanto la richiesta risulta assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo principale.



DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom accoglie parzialmente la richiesta dell'istante S.r.l. del 29/04/19, per tutte le motivazioni in premessa. Per l'effetto la Vodafone Italia S.p.A. (Ho Mobile Teletu) è tenuta a corrispondere all'istante S.r.l., tramite bonifico sul c/c indicato nel fascicolo documentale, entro il termine di 120 giorni dalla notifica del presente atto, **la somma complessiva di euro 2490,00 (duemilaquattrocentonovanta,00)**, ai sensi e per gli effetti degli artt. 4 e 13 della delibera Agcom - Allegato A n.347/18/Cons.

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 atto.

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