



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione Tutela dei Consumatori*

### **DETERMINA DIRETTORIALE N. 144/17/DTC**

#### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSI MITILINI /VODAFONE ITALIA S.P.A. (GU14/379/17)**

#### **II DIRETTORE**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “*Regolamento*” come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 591/11/CONS;

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 “*Regolamento sugli indennizzi*”;

VISTA l’istanza del sig. Mitilini del 21 febbraio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO che sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato quanto segue.

L’istante, intestatario dell’utenza telefonica n. 0815445XXX, ha contestato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito “Vodafone” o “società”), la mancata attivazione del



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione Tutela dei Consumatori*

contratto stipulato in data 18 maggio 2016 nonostante i solleciti effettuati con l'invio di lettera raccomandata.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- i. la liquidazione dell'indennizzo per mancata attivazione del servizio;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta alla raccomandata inviata;
- iii. la liquidazione delle spese di procedura.

In sede di udienza, in replica alle difese svolte da Vodafone, l'utente si è riportato all'istanza e ha eccepito l'assenza di qualsivoglia intervento tecnico effettuato dall'operatore. Ha, inoltre, precisato che la raccomandata inviata avesse come contenuto la disdetta dal contratto.

La società Vodafone Italia S.p.A. non ha presentato memorie e in sede di udienza ha precisato che l'utente avrebbe manifestato al *call center* la propria volontà di recedere dal contratto il 15 giugno 2016, ricevendo le informazioni per effettuare il recesso. In seguito, l'istante avrebbe rifiutato l'appuntamento con il tecnico per l'attivazione della linea. Stante la mancata attivazione del servizio, Vodafone non avrebbe fatturato alcuna spesa e l'insoluto a carico dell'utente attualmente esistente riguarderebbe una linea mobile. Inoltre, l'operatore ha evidenziato che l'attivazione dei servizi voce e ADSL collegati alla linea fissa prevede una tempistica di 60 giorni.

Infine, Vodafone ha avanzato una proposta conciliativa, rifiutata dall'istante.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

L'istanza sub *i.* trova parziale accoglimento. In primo luogo, deve riconoscersi che le condizioni generali di contratto previste da Vodafone stabiliscono un termine di 60 giorni dalla ricezione della richiesta per l'attivazione dei servizi voce e ADSL collegati alla linea telefonica fissa. Inoltre, l'utente non ha eccepito alcunché in ordine a tali tempistiche. In considerazione di ciò, l'operatore avrebbe dovuto procedere all'attivazione del servizio entro il giorno 17 luglio 2016, stante la conclusione del contratto avvenuta il 18 maggio 2016. Tuttavia, in data 20 luglio 2016 l'istante ha inviato la disdetta, ovvero ha inoltrato all'operatore comunicazione attestante la sua mancanza di volontà alla prosecuzione del contratto. Pertanto, alla data del 20 luglio 2016, è venuto meno l'interesse dell'istante all'attivazione del servizio precedentemente richiesto.

Alla luce di quanto valutato, è possibile stabilire che vi sia stato un ritardo nell'attivazione del servizio calcolabile dalla data di scadenza del termine di 60 giorni per l'attivazione del servizio (17 luglio 2016), fino alla data di inoltro della disdetta inviata dall'utente (20 luglio 2016). Il tempo trascorso è di 3 giorni.

Secondo quanto previsto all'articolo 3 comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi*, è dovuto un importo pari a euro 7,50 *pro die* a titolo di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio. Pertanto, Vodafone dovrà corrispondere a favore dell'istante l'importo pari ad euro 22,50.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione Tutela dei Consumatori*

La richiesta di liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta alla raccomandata inviata il 20 luglio 2017 non trova accoglimento, per le seguenti motivazioni. Il *Regolamento indennizzi* prevede all'articolo 11 la corresponsione dell'indennizzo nel caso di mancata o ritardata risposta al reclamo, inteso quale metodo di contestazione dei disservizi. Nel caso di specie, in udienza l'istante ha specificato di aver inviato una disdetta per la cessazione dal contratto sottoscritto il 18 maggio 2016. Mediante la disdetta l'utente non ha mosso alcuna contestazione, in quanto la stessa deve qualificarsi come atto unilaterale recettizio, di cui l'operatore deve soltanto prendere atto senza necessità di risposta. Pertanto, in mancanza di contestazioni, non è possibile riconoscere l'indennizzo previsto all'articolo 11, in quanto non vi è alcun pregiudizio che l'istante possa aver subito a causa della mancata risposta ad un atto che di per sé non necessita di riscontro.

Infine, in riferimento alle spese di procedura, alla luce dell'esito del presente procedimento, nonché della mancata accettazione della proposta transattiva avanzata dall'operatore, si ritiene equa e proporzionata la compensazione delle spese tra le parti.

### **DETERMINA**

1. Il parziale accoglimento dell'istanza del sig. Mitilini nei confronti della società Vodafone S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa e pertanto la società Vodafone S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante l'importo pari ad euro 22,50 (ventidue/50) a titolo di indennizzo per ritardata attivazione del servizio (euro 7,50 per 3 giorni complessivi di interruzione del servizio), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 di cui al d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Napoli, 20/12/2017

**IL DIRETTORE**  
Mario Staderini