

**DELIBERA N. 127/00**

**XXXXX XXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/61623/2018)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 10/12/2020;

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 la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO 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 21 novembre 2017; VISTO il testo della Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX del 24/12/2018 acquisita con protocollo n. 0240680 del 24/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Con istanza presentata in data 24/12/2018 il signor XXXXX XXXXX (di seguito, per brevità solo “Istante”) precisava quanto di seguito riportato: in data 01/02/2018 è stata chiesta l’attivazione dell’offerta Vodafone One Gigabit (di seguito, per brevità solo “Offerta”) presso il Vodafone Store – XXXXX di Via XXXXXX XXXXXX di Milano, che “comprendeva l’installazione della fibra ottica a casa della velocità di un gbit e l’attivazione sullo smartphone di una tariffa omnicomprendiva voce/sms/dati”; in data 24/02/2018 un tecnico si presentava per effettuare l’attivazione del pacchetto di cui sopra che tuttavia aveva esito negativo in conseguenza della velocità di navigazione riscontrata e non coerente con l’Offerta (il tecnico non proseguiva quindi con l’installazione e portava via il materiale); in data 06/03/2018 veniva trasmessa una pec all’Operatore per sollecitare l’attivazione dell’Offerta; in data 28/03/2018 si verificava la medesima situazione nonostante le rassicurazioni ricevute presso il punto vendita interpellato che aveva verificato la disponibilità del servizio di cui all’Offerta; in pari data veniva trasmessa una seconda pec all’Operatore per sollecitare nuovamente l’attivazione dell’Offerta chiedendo altresì lo storno della fattura nel frattempo emessa e ricevuta pur non avendo il servizio; veniva contattato il customer care presente su Facebook nelle seguenti date 27/02/2018, 28/02/2018, 25/03/2018, 26/03/2018 e 28/03/2018; in data 9/03/2018 e in data 28/03/2018 veniva contattato a mezzo e-mail il Vodafone Store presso il quale è stata chiesta l’attivazione oltre al call center interpellato numerose volte nel lasso temporale trascorso; l’Operatore non ha mai provveduto all’attivazione della linea né alla consegna del modem necessario per la fruizione del servizio. Alla luce di quanto dichiarato, parte istante formula le seguenti richieste: i) indennizzo per la ritardata attivazione dei servizi internet fibra gigabit fino alla effettiva soluzione della controversia; ii) indennizzo per la ritardata attivazione dei servizi voce fino alla effettiva soluzione della controversia; iii) indennizzo per il mancato riscontro ai reclami scritti; iv) storno delle fatture emesse dall’Operatore; v) rimborso per le spese di procedura tenuto conto del tempo dedicato alla pratica; vi) applicazione degli interessi fino alla data di effettiva soluzione della controversia, vii) disdetta consensuale del contratto “previo pagamento delle somme di cui sopra, calcolato fino alla data di effettiva soluzione della controversia, escludendo sin da ora l’applicazione di qualsiasi penale per recesso anticipato”.

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

Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile – Teletu) ha depositato rituale memoria entro i termini richiesti con la comunicazione di avvio del procedimento trasmessa in data 07/01/2019. L’Operatore conferma la mancata attivazione del servizio precisando che in data 24/02/2018 il tecnico incaricato, dopo aver verificato incompatibilità tecniche, non ha proseguito con l’installazione e ha portato via il materiale. L’Operatore conferma il sollecito dell’attivazione dei servizi da parte del signor XXX ma precisa, tuttavia immediatamente dopo che il cliente risulta attivo confermando l’effettiva esistenza di un

insoluto in capo allo stesso. L'operatore contesta inoltre la liquidazione degli indennizzi con quantificazioni richieste ritenendo applicabile la propria Carta dei Servizi in considerazione della fattispecie specifica oggetto della presente richiesta di definizione. A mero fine conciliativo propone l'importo forfetario e onnicomprensivo pari ad € 400,00, la disattivazione della linea in esenzione spese, lo storno della posizione debitoria in capo all'istante con il ritiro a propria cura e spese della pratica di recupero del credito. Conclude chiedendo il rigetto di tutte le domande dell'istante in quanto improcedibili, inammissibili e del tutto infondate in fatto e in diritto.

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

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, all. A, Del. A.G.Com. 203/18/CONS (e ss.mm. e ii.), Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti. Nel merito, le richieste dell'Istante meritano accoglimento per le motivazioni di seguito esposte. In merito alla richiesta sub i), ii) e vi), di indennizzi per la ritardata attivazione dei servizi voce e fibra, dalla documentazione prodotta dal signor XXX risulta che l'Istante abbia richiesto l'attivazione di un abbonamento ADSL/FIBRA/Telefono fisso. Detto documento allegato è tuttavia scarsamente leggibile, in particolare è impossibile individuare il nome dell'offerta scelta, il nome di battesimo del soggetto che richiede l'attivazione dei servizi, non riporta una data e non riporta una sottoscrizione. L'Operatore, tuttavia non contesta la richiesta di attivazione ma, anzi, conferma l'effettivo funzionamento dei servizi. L'Operatore oltre a quanto sopra, dopo aver confermato che in data 24/02/2018 l'attivazione non va a buon fine e che il tecnico porta via il materiale, nulla dice in merito né al secondo intervento di cui all'istanza di definizione depositata dal sig. XXX né in merito a una effettiva installazione del modem limitandosi ad affermare che il cliente risulta attivo. Nulla viene quindi provato dall'Operatore in merito all'eventuale traffico voce o dati che giustificerebbe l'emissione delle fatture inviate al signor XXX. Nulla infine viene contestato dall'Operatore in merito al fatto che il signor XXXX dichiara di non avere mai avuto a disposizione nemmeno il modem, circostanza che si ritiene rappresenti una verosimile prova dell'effettiva mancata attivazione del servizio presso l'abitazione dello stesso. In considerazione quindi del fatto che: non risultano provate dall'Operatore né la consegna né l'attivazione del modem; risulta del tutto verosimile che in assenza del modem il signor XXX non abbia mai usufruito dell'Offerta; non si ritiene che la schermata riportata dall'Operatore nella memoria del 12/02/2019 si idonea a provare l'effettiva attivazione dell'Offerta o la generazione di traffico in entrata o in uscita da parte del signor XXXX; l'Operatore, come da Carta del Cliente accettata dall'Istante con la richiesta di attivazione dell'Offerta, dispone di giorni 60 per procedere con l'attivazione dei servizi offerti; la richiesta di attivazione è del 01/02/2018 e che l'incontro di conciliazione è avvenuto in data 17/12/2018; parte Istante avrebbe tuttavia potuto tempestivamente depositare il formulario GU5 per la richiesta di un provvedimento temporaneo e urgente volto ad ottenere l'attivazione dei servizi e riducendo quindi potenzialmente le tempistiche dei disservizi in modo considerevole, si

ritiene che i giorni da considerare per il computo degli indennizzi dovuti siano 258 (considerando quindi il lasso temporale 02/02/2018-17/12/2018 data dell'udienza di conciliazione con esito negativo). Il relativo indennizzo ammonta quindi ex art 4 n. 1, dell'Allegato A della delibera n. 374/18/CONS ad € 1.935,00 (euro millenovecentotrentacinque/00) per il ritardo nell'attivazione del servizio voce e, in base al combinato disposto dell'art. 4 comma 1 e dell'art. 13 comma due dell'Allegato A della delibera n. 374/18/CONS, ad € 2.580,00 (euro duemilacinquecentoottanta/00) per il ritardo nell'attivazione del servizio dati a banda ultra larga, per complessivi € 4.515,00 (euro quattromilacinquecentoquindici/00), oltre interessi. In merito alla richiesta sub iii) di indennizzo per mancato riscontro ai reclami scritti, si prende atto che i reclami prodotti sono stati trasmessi a mezzo pec in data 08/03/2018 e in data 28/03/2018. Non avendo l'operatore prodotto alcun documento in risposta alle stesse, si ritiene che l'indennizzo richiesto sia dovuto nella misura di € 300,00 (euro trecento/00). In merito alla richiesta sub iv) di storno delle fatture emesse dall'operatore e alla richiesta sub vii) di cessazione del rapporto contrattuale senza l'applicazione delle penali per il recesso anticipato, parte Istante precisa non solo di non aver fruito dei servizi richiesti ma di non avere neppure mai avuto a disposizione il necessario modem. L'Operatore nulla produce a sostegno dell'effettiva attivazione dei servizi né della conseguente fruizione degli stessi da parte del signor XXX. In ragione di questo si accoglie integralmente la richiesta di storno degli importi ad oggi fatturati all'Istante. In conseguenza di quanto sopra deciso e in ragione del lasso temporale trascorso si accoglie anche l'ulteriore richiesta di cessazione sia formale che sostanziale del rapporto contrattuale tra le parti in esenzione spese e senza richiesta di ulteriori somme rivolte al signor XXXX a titoli di penali per il recesso anticipato. Infine, con riguardo alla richiesta sub. v) di rimborso delle spese di procedura considerato l'accoglimento parziale delle domande dell'istante nonché il comportamento delle parti durante le procedure di conciliazione e di definizione, si dispone il rimborso di € 50,00 (euro cinquanta/00) in favore del signor XXX per le spese relative alle procedure di definizione e di conciliazione.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** L'accoglimento dell'istanza presentata da XXXXX XXXXX per le motivazioni di cui in premessa. La società Vodafone Italia S.p.a. è tenuta a: i) corrispondere all'Istante l'importo complessivo di € 4.515,00 (euro quattromilacinquecentoquindici/00), quale indennizzo per il ritardo nell'attivazione dei servizi con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza; ii) a corrispondere l'importo di € 300,00 (euro trecento/00) quale indennizzo per la mancata risposta a reclami con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza; iii) a stornare l'intera posizione debitoria del signor XXX, con il ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di

recupero del credito eventualmente avviata nei confronti dell'utente; iv) cessare formalmente e sostanzialmente il rapporto contrattuale tra le parti in esenzione da spese o costi; a corrispondere in favore dell'Istante l'importo di € 50,00 (euro cinquanta/00) quale rimborso per le delle spese di procedura. L'operatore è tenuto, infine, a comunicare a questo Co.Re.Com l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

**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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Milano, 10 dicembre 2020

IL PRESIDENTE