

**DELIBERA N. 41/2021**

**XXX XXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/151236/2019)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 21/07/2021;

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 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; VISTA la 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 XXX XXX del 18/07/2019 acquisita con protocollo n. 0316303 del 18/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Con istanza presentata in data 18 luglio 2019, l'Istante lamentava – a fronte della conclusione, in data 21 settembre 2018, di un contratto relativo ai servizi di fonia e fibra con l'Operatore Vodafone S.p.A. – la mancata attivazione dei predetti servizi e, pertanto, chiedeva, oltre all'annullamento delle eventuali morosità pendenti ed al rimborso delle spese di procedura: a) l'indennizzo per la mancata attivazione dei servizi fonia e fibra per un totale di 97 giorni; b) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami per complessivi 240 giorni, considerando che i reclami telefonici (8 gennaio 2019 e 13 febbraio 2019) e scritti (raccomandata a/r del 29 gennaio 2019) non venivano mai riscontrati; c) lo storno dei costi di recesso. L'istante quantificava l'ammontare complessivo degli indennizzi richiesti nella somma di € 2.000,00. L'istante con memoria di replica, ritualmente e tempestivamente depositata, contestava tutto quanto dedotto dall'Operatore e precisava che la mancata attivazione dei servizi contrattualmente previsti non può essere addebitata alla condotta dell'Istante, evidenziando che l'Operatore non ha correttamente documentato e provato le circostanze in forza delle quali si dovrebbe desumere la responsabilità dell'Istante e, con riferimento ai reclami presentati, che l'Operatore non ha fornito alcuna prova circa l'avvenuta ricezione dei presunti riscontri ai reclami da parte dell'Istante. Alla luce di quanto dichiarato, l'Istante confermava le richieste già formulate.

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

Vodafone Italia S.p.A. ha depositato rituale memoria entro i termini richiesti con la comunicazione di avvio del procedimento trasmessa in data 19 luglio 2019. In particolare, l'Operatore, ha precisato: a) con riferimento alla richiesta di storno dei costi di disattivazione, che nessun costo è stato applicato in relazione all'attività di recesso e di disattivazione; b) con riferimento alla mancata attivazione del servizio, che il contratto fra l'Istante e l'Operatore non si è mai perfezionato, anche considerando che non si è potuto procedere all'attivazione per “negato accesso proprietà privata”, ovvero per l'impossibilità di rintracciare il proprietario della cantina privata per eseguire il raddoppio del cavo necessario all'attivazione del servizio; c) con riferimento alla mancata risposta al reclamo, che in data 8 gennaio 2019 l'Operatore ha contattato telefonicamente l'Istante, ma quest'ultimo non ha accettato il piano di ricaduta. L'Operatore concludeva chiedendo il rigetto delle domande formulate dall'Istante.

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

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, comma 3, all. A alla Delibera A.G.Com. 203/18/CONS e succ. mod. ed int. Nel merito: 1. la richiesta relativa allo storno degli addebiti per costi di recesso e disattivazione formulata dall'Istante deve essere rigettata in quanto non supportata da alcun riscontro probatorio, tanto che l'Istante nulla replica alle

osservazioni contenute nelle memorie dell'Operatore ove si precisa che nessun costo di recesso e di disattivazione è stato mai richiesto in pagamento; 2. la richiesta relativa alla mancata attivazione dei servizi Fonia e Fibra merita accoglimento in quanto, laddove l'utente lamenti l'inadempimento od il ritardo rispetto alla richiesta di attivazione della linea rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni generali di contratto, l'Operatore per escludere la propria responsabilità deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza siano stati determinati da circostanze non imputabili all'Operatore stesso, ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'Operatore. Ebbene, nel caso di specie, l'Operatore si è limitato a richiamare alcune circostanze che, in astratto, avrebbero potuto giustificare la propria posizione, ma non ha fornito sul punto alcuna prova relativamente all'impossibilità di accesso all'abitazione dell'Istante, ad altre cause non imputabili ed alle circostanze di fatto indicate nella comunicazione datata 8 gennaio 2019. Con riferimento al quantum, in considerazione di quanto dispone l' art. 4, comma 1, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int. e tenuto conto della mancata contestazioni circa la durata del disservizio, l'indennizzo dovuto dall'Operatore risulta pari ad € 720,00 (settecentoventi/00) (pari ad € 7,50 al giorno per i 96 giorni di ritardo nell'attivazione – periodo 21 novembre 2018 / 25 febbraio 2019), per ciascun servizio. Ne consegue che, avendo l'istanza ad oggetto due differenti servizi (fonia e fibra), il complessivo indennizzo dovrà essere quantificato in complessivi € 1.440,00 (millequattrocentoquaranta/00); 3. la richiesta relativa alla mancata risposta ai reclami merita accoglimento in quanto l'Operatore non ha prodotto alcun documento che possa qualificarsi come una risposta al reclamo inviato dall'Istante con raccomandata a/r in data 29 gennaio 2019. Pertanto, si ritiene dovuto, alla luce di quanto prevede l'art. 12 Allegato A alla delibera 73/11/CONS e succ. mod. ed int., l'indennizzo quantificato nella misura massima prevista e pari ad € 300,00 (trecento/00); 4. la richiesta 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, deve essere accolta. Pertanto, si dispone il rimborso di € 100,00 (cento/00) in favore dell'Istante per le spese relative alle procedure di definizione e di conciliazione.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Vodafone Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza depositata in data 18 luglio 2019, è tenuta a corrispondere a favore dell'Istante: 1. l'importo di € 1.440,00 (millequattrocentoquaranta/00) quale indennizzo per il ritardo nell'attivazione dei servizi fonia e fibra, oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza al saldo; 2. l'importo di € 300,00 (trecento/00) quale indennizzo per la mancata risposta ai reclami, oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza al saldo; 3. l'importo di € 100,00 (cento/00) quale rimborso per le spese di procedura. Vodafone Italia S.p.A. è tenuta 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, 21 luglio 2021

IL PRESIDENTE