

AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. ... 1/2023

DITTA [REDACTED] / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE -  
TELETU)  
(GU14/518593/2022)

**Il Corecom Campania**

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 10/012023;

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*, e ss.mm.

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*”, e ss.mm.

VISTA l’istanza di DITTA [REDACTED] del 20/04/2022 acquisita con protocollo;

**Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;**

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante, cliente di tipologia business e di professione giornalista, assume di aver sofferto, a partire dalla migrazione in Vodafone avvenuta il 28 marzo 2019, di circa 3 anni di diffusi malfunzionamenti sulla linea fissa [REDACTED] con particolare riferimento alle continue cadute della connettività (che spessissimo funzionava solo attraverso la chiavetta 4G dedita alla navigazione di emergenza) alla mancanza e lentezza del servizio



Wi-Fi. I notevoli malfunzionamenti a partire dal mese di novembre 2019 anche sulle linee mobili [REDACTED] e [REDACTED] e la mancanza di riscontri reali alle decine di reclami inviati nei 3 anni dal 2019 al 2021, hanno costretto l'utente a formalizzare disdetta per la numerazione fissa ed a migrare ad altro operatore le due linee mobili. Per i motivi esposti contesta alla Vodafone che, nonostante i disservizi lamentati, gli venga chiesto il pagamento delle ultime due fatture emesse, oltre spese, per l'importo complessivo di euro 480,34. Chiede l'indennizzo previsto i malfunzionamenti delle linee mobili (dati su fibra ottica) e fissa, di tipologia professionale, per l'intero periodo dall'attivazione di fine marzo 2019 fino alla disdetta inviata a mezzo PEC il 23/08/2021 per un totale di € 12.250,00 per i servizi fissi e per i malfunzionamenti delle due linee mobili di tipologia business per un totale di € 8.760,00. Chiede, inoltre, l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami (almeno 23 a mezzo PEC!) oltre al ritiro della pratica di recupero del credito. In risposta alla memoria dell'Operatore, assume di aver calcolato l'importo richiesto non in ottica risarcitoria bensì come mero calcolo matematico dei giorni di disservizio, oltre alla mancata risposta al reclamo secondo quanto previsto dall'art. 6 comma 2-3 e dall'art. 13 comma 1-2-3 dell'Allegato A, Delibera 347/18/CONS.

## 2. La posizione dell'operatore

L'Operatore rileva, in via preliminare, in merito alle domande avanzate dalla parte ricorrente, che la richiesta di euro 21.310,00 formulata dal Sig. [REDACTED] si palesa come meramente risarcitoria e, quindi, esula dalle competenze dell'Autorità. Chiede, pertanto, in forza di quanto sopra espresso, il rigetto integrale delle richieste avanzate dalla parte ricorrente essendo le stesse una richiesta di risarcimento del danno e quindi non di competenza del Corecom. Eccepisce, ancora, 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. Domanda, in ogni caso, all'Autorità di verificare la coincidenza tra quanto richiesto in questa sede da parte ricorrente e le pretese oggetto della conciliazione. Eccepisce la genericità della domanda, soprattutto in riferimento all'arco temporale del disservizio lamentato. Chiede, infine il rigetto integrale della domanda, ovvero, in via subordinata, nella denegata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, che la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 415,98.

## 3. Motivazione della decisione

Alla luce dell'attività istruttoria svolta si sottopongono le seguenti osservazioni. Le parti hanno ampiamente illustrato le loro posizioni in sede di udienza istruttoria riportandosi alle suindicate eccezioni e contestazioni. In particolare, nel caso di specie, dall'esame della documentazione prodotta dalle parti, appare evidente che oggetto della presente procedura sia se c'è stato o meno il mancato rispetto di parte delle clausole contrattuali sottoscritte in contratto dalle parti. La parte istante ha provato documentalmente, attraverso i reclami allegati agli atti le doglianze lamentate, dimostrando un malfunzionamento per irregolare e discontinua erogazione dei servizi



sottoscritti. Pertanto, a fronte della condotta inadempiente dell'Operatore, Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, ai sensi dell'articolo 6, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 2, del Regolamento indennizzi Allegato A della delibera n. 347/18/CONS, nella misura di euro 8,00 (3,00 + 1/3 calcolato al doppio trattandosi di utenze business) pro die, per complessivi 863 giorni e cioè dal 13 aprile 2019, data del primo reclamo, al 23 agosto 2021 data della disdetta inviata alla Vodafone a mezzo pec, per un totale complessivo di €. 6.904,00. La richiesta di mancata risposta ai reclami proposti da parte istante ex art 12 Allegato A della delibera n. 347/18/CONS. risulta assorbita dall'accoglimento della domanda principale. Dall'importo citato, tuttavia, vanno detratti €. 415,98, relativi all'insoluto che parte istante deve all'Operatore ed €. 131,70, in virtù dell'accredito che l'istante ha ricevuto dall'Operatore in data 7 settembre 2021. Alla luce di tanto, quindi, ne deriva che l'importo complessivo che l'Operatore dovrà versare alla parte istante è pari ad €. 6.356,32 (seimilatrecentocinquantasei/32). Le spese di procedura non possono essere riconosciute, essendo la odierna procedura su Conciliaweb interamente gratuita e risultando soltanto facoltativa l'assistenza di un legale;

## DELIBERA

### Articolo 1

1. L'operatore Vodafone Italia S.p.A., per i motivi in premessa, in parziale accoglimento della domanda, è tenuta a corrispondere alla parte istante l'indennizzo totale di €. 6.356,32 (seimilatrecentocinquantasei/32), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di proposizione della domanda di definizione e sino al saldo effettivo, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente deliberato, mediante bonifico o assegno circolare all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

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.

La Relatrice del Comitato  
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE  
Dott.ssa Carola Barbato



per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente  
Dott. Alfredo Aurilio