



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 26/2024

[REDACTED] / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/662007/2024)

### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 12/09/2024;

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 10/02/2024 acquisita con protocollo n. 0040913 del 10/02/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

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

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

l’utente in data 31 maggio 2019, si recava in un negozio Vodafone e procedeva a dare mandato all’operatore per l’attivazione dell’ offerta, denominata: “SPECIAL UNLIMITED” e per la contestuale portabilità del numero di telefonia mobile, dietro corrispettivo in pagamento pari ad € 30,00; lo stesso operatore non gli rilasciava alcun contratto cartaceo; precisa inoltre che Vodafone non solo ha ritardato la portabilità del



numero, ma ha anche provveduto ad attivare un'offerta diversa da quella proposta. Per tali motivi, l'istante chiede un indennizzo forfettario a far data dal 31/05/2019 e fino alla fine del rapporto commerciale in essere 22/09/2022, per un importo complessivo di €3.630, di cui: €1.000,00 per l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite; €1.000,00 per attivazione del profilo tariffario non richiesto; €600,00 per mancata risposta reclamo su Voce/Dati; €1.000 per mancato rispetto oneri informativi sulle questioni sollevate ed 30,00 per ritardo nella portabilità del numero di telefonia mobile.

## 2. La posizione dell'operatore

Vodafone Italia S.p.a. ha depositato memorie difensive a cui si riporta eccedendo l'infondatezza delle richieste di indennizzo, storno e rimborso avanzate dall'utente. Conclude per il rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto.

## 3. Motivazione della decisione

 alla luce della documentazione depositata, si ritiene accoglibile l'istanza per i seguenti motivi: in data 13.07.2019 Vodafone, nel termine inferiore di 30 giorni dall'attivazione dell'offerta, provvedeva a modificare unilateralmente le condizioni contrattuali sottoscritte ed attivava profili tariffari diversi; in base alla delibera 347/18/CONS, l'utente ha diritto all'indennizzo di €5.00 per ogni giorno di attivazione ovvero complessivamente, a far data dal 31.05.2019 al 22.09.2022, di €1.205,00. Ogni altra richiesta viene assorbita dall'accoglimento della domanda principale.

## DELIBERA

### Articolo 1

 1. Vodafone S.p.A. in parziale accoglimento dell'istanza del 10/02/2024, è tenuta a corrispondere per i motivi di cui in premessa l'importo totale di euro 1.205,00 (milleduecentocinque/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante bonifico/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 ad interim  
Dott.ssa Vincenza Vassallo

