



DETERMINA Fascicolo n. GU14/694009/2024

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX -
Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)**

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 25/07/2024 acquisita con protocollo n. 0205600 del 25/07/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell’istante: le doglianze dell’istante fanno riferimento ad un disservizio totale della linea voce/dati dal giorno 30/05/2024 fino al giorno 05/06/2024. Per tale motivo richiede un indennizzo pari ad euro 600,00.

La posizione dell’operatore: Vodafone evidenzia, in primis, l’infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell’erogazione del servizio a favore dell’utente. Nello specifico, difatti, come peraltro rilevabile dal procedimento ex art. 5 del Regolamento Agcom avente numero 689056/2024 ed avviato dall’istante in data 1.7.2024, i servizi sono stati regolarmente ripristinati il 5.7.2024, ovvero entro le tempistiche previste dalla normativa di settore. Vodafone, pertanto, contesta le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi. Vodafone, poi, rileva l’assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente e conclude per il rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto.

Motivazione: Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta e vista la documentazione prodotta dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. L'istante lamenta un disservizio sulla linea telefonica e dati nel periodo intercorrente tra il 30 maggio ed il 5 giugno 2024. Perché fosse ripristinato il servizio, l'istante effettua una segnalazione in data 01 giugno 2024, come risulta da screen shot allegato, la contestazione dell'operatore circa l'assenza di reclami viene superata sia dal reclamo effettuato in data 06/06/24 a mezzo pec dal sig. XXX, del quale risulta la notifica, sia dalla risoluzione entro il giorno 5 del mese di giugno della problematica, che conferma, di conseguenza, la correttezza della segnalazione. Ad abundantiam l'istante propone anche procedimento GU5, archiviato proprio in quanto i servizi erano stati ripristinati. A norma dell'articolo 6 comma 1 del Regolamento di cui alla delibera 347/18/CONS, al sig. XXX spetta un indennizzo di euro 6 per ogni giorno d'interruzione totale dei servizi. Considerando che l'operatore è venuto a conoscenza della problematica tramite la segnalazione del 01/06/2024, si possono indicare in cinque i giorni di disservizio patito dall'istante, pertanto la quantificazione dell'indennizzo non può essere quella richiesta nel formulario.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 25/07/2024, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo totale di euro 30,00 (trenta/00 €), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, per i motivi di cui premessa, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente atto mediante Assegno circolare/Bonifico bancario all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Vincenza Vassallo