



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 35/2024

[REDACTED] / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/680906/2024)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 29/11/2024;

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 19/05/2024 acquisita con protocollo n. 0136541 del 20/05/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

l’istante a seguito di migrazione da Wind a Vodafone lamenta malfunzionamento totale del servizio a far data dal 14/02/2024. Nonostante, reclami, conciliazione e sopralluoghi dei tecnici dell’operatore l’impedimento di ordine tecnico non è stato risolto ed al contrario è risultato persistente. L’istante domanda un indennizzo di € 600.



2. La posizione dell'operatore

l'operatore declina qualsivoglia responsabilità addebitandone di eventuali al precedente operatore donating. Lo stesso nella propria comparsa contesta la genericità della domanda attorea e la mancanza di prove a sostegno della pretesa creditoria. Pertanto chiede il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle argomentazioni esposte dalle parti nei relativi atti introduttivi si motiva quanto segue. Le ricostruzioni di entrambe le parti appaiono poco chiare e non adeguatamente supportate da elementi di prova chiari ed incontrovertibili. Tuttavia, dalle note depositate da entrambe le parti appare evidente la sussistenza di un problema tecnico non risolto ad impedimento della regolare erogazione del servizio. In particolare, lo stesso operatore riconosce con l'anticipazione della data di intervento ad opera di Open Fiber la sussistenza di un problema tecnico. In questo contesto si inserisce altresì la proposta transattiva rivolta dall'operatore all'istante al di fuori del presente procedimento, prodotta dall'istante stesso. In considerazione di quanto sopra, la fattispecie è da inquadrare nell'ambito dell'Indennizzo per malfunzionamento del servizio ex art. 6 del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, la cui disciplina prevede un indennizzo di € 6 per ogni giorno di interruzione totale. Inoltre, appare chiaro il dies a quo, ovvero il 14/02/2024 giorno della sottoscrizione del contratto, ma non il dies a quem la cui determinazione è presuntivamente riconducibile alla data del 03/07/2024 indicata dall'operatore nella sua proposta transattiva quale momento del perfezionamento del procedimento di importazione. Pertanto, si accoglie l'importo richiesto dall'istante, visto il disservizio a far data dal 14/02/2024 e fino alla data del 03/07/2024, per un indennizzo complessivo di € 600,00 come da richiesta.

DELIBERA

Articolo 1

1. Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 19/05/2024, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo totale di euro 600,00 (seicento/00 €) all'istante, l'importo dovrà essere 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.



AGCOM

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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

~~Fp~~ Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE

Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo

