DETERMINA Fascicolo n. GU14/719679/2024

**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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella 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;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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 03/12/2024 acquisita con protocollo n. 0317808 del 03/12/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

POSIZIONE ISTANTE: L'istante, titolare di utenza fissa, voce e dati, lamenta l'interruzione totale del servizio per il periodo compreso dal 16.06.24 al 02.07.24, adducendo di aver subito dei danni da tale disservizio e chiedendo un indennizzo per gli stessi quantificato in E. 1.000,00

POSIZIONE OPERATORE: Si costituiva tempestivamente e ritualmente l'operatore Vodafone S.p.A.. che contestava in toto le avverse deduzioni, evidenziando, nel merito che, nel periodo oggetto di contestazione, la segnalazione inoltrata risultava ripristinata nei termini previsti dalla normativa vigente e concludendo per il rigetto della domanda in quanto infondata in fatto ed in diritto. Deposita in atti schermata ticket da cui risulta quale unica segnalazione di disservizio quella del 16.06, chiusa in data 01.07.24.

Motivazione del provvedimento: Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte può essere parzialmente accolta per le ragioni di seguito precisate. Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento e, tuttavia, è doveroso precisare che la stessa si configura totalmente priva della dovuta documentazione inerente la contestazione fatta e la stessa formulazione della domanda si configura parzialmente incompleta. L'utente, cioè, non si è curato di allegare all'istanza idonea e pertinente documentazione a sostegno delle proprie doglianze, limitandosi ad indicare una segnalazione telefonica. Segnalazione, che, seppure non validamente provata da parte istante, viene confermata dall'operatore, il quale non nega il disservizio verificatosi nell'arco temporale individuato dall'istante. Pertanto, sul verificarsi del disservizio non sorgono contestazioni dal momento che lo stesso operatore ha depositato prova dell'apertura di un ticket in data 19.06.24 , parimenti, non vi sono dubbi in merito alla data della soluzione della problematica, risoltasi in data 01.07.24. Pertanto, il disservizio relativo alla linea voce è stato totale, ed ha interessato il periodo 19/06-01.07, per un totale di 12 giorni, per i quali a norma dell'art. all'art. 6 co. 1 all. A Delib. 347/18/CONS va riconosciuto un indennizzo di E. 72,00 (E. 6,00 x 12giorni) Lo stesso dicasi per la linea dati per la quale va riconosciuto un pari indennizzo di E. 72,00. L'utente dunque in accoglimento della domanda di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati ha diritto ad un indennizzo complessivo di E. 144,00 (centoquarantaquattro). Ogni altra domanda in merito al risarcimento danni causati dal suddetto disservizio va disattesa non rientrando nella competenza di questo Organo.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 03/12/2024, è tenuta a Vodafone S.p.A. in accoglimento dell'istanza del 03.12.24, è tenuta a corrispondere l'indennizzo complessivo di euro 144,00 (centoquarantaquattro/00 €) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione, tramite bonifico da versare sul c/c dell'istante entro il termine di 120 gg. dalla data di notifica del presente provvedimento

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