DETERMINA Fascicolo n. GU14/703032/2024

**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 17/09/2024 acquisita con protocollo n. 0242162 del 17/09/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell'istante. L'istante rappresenta che dalla data di attivazione del contratto con codice cliente XXX, il servizio in FWA non ha mai funzionato come da contratto e che la velocità dati della connessione ad internet variavano da 280 Mbps (per pochi minuti) ad una media standard di 12/15 Mbps durante il resto della giornata, con punte ridicole anche di 0,80 Mbps e 3 Mbps. Aggiunge di aver segnalato diverse volte al 190, senza successo, e che solo grazie ad un funzionario tecnico dell'area XXX ha ricevuto l'intervento di un tecnico, il giorno 8 luglio, il quale avrebbe rilevato un mal funzionamento della linea. Afferma che al 17.09.2024 il servizio continua ad essere discontinuo con le solite problematiche relative alla velocità, fatta eccezione di un periodo di circa 15 gg (dalla fine di agosto al 14.09.20024) in cui il servizio sembrava costante. Richiede l'adeguamento del servizio di internet dati come da contratto, il rimborso della prima e della seconda fatturazione, anche parziale, non avendo potuto beneficiare del servizio, il rimborso dei costi di attivazione del servizio.

Posizione dell'operatore. L'operatore disconosce il malfunzionamento, eccepisce carenza di reclamo, 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.

Motivi della decisione. L’utente non ha fornito la prova di aver segnalato guasti, non avendo prodotto alcuna comunicazione/reclamo in tal senso. Inoltre, l’art. 14 del regolamento indennizzi Allegato A Delibera 347/18/ CONS stabilisce che: “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”. Quindi, sulla base della carenza probatoria suddetta e della decadenza prevista dal citato art. 14, non sussistono le condizioni per riconoscere gli indennizzi richiesti. In ordine al rimborso, che è dovuto a prescindere dal reclamo e comunque sempre che sia accertata l'inadempimento dell'operatore, non è possibile assumere alcuna decisione in quanto l'istante non ha precisato e quantificato gli importi che avrebbe indebitamente pagato; pertanto anche la richiesta di rimborso va respinta. Trattandosi di rigetto, il valore del decisum è pari ad € 0,00.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l’istanza dell’utente XXX, del 17/09/2024, 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