



DELIBERA N. 41/2023

[REDACTED] / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/550161/2022)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 16/03/2023;

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*” e ss.nmm.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 14/09/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La parte istante a mezzo suo Delegato non accetta la proposta di Vodafone ritenendola non congrua.



2. La posizione dell'operatore

La Vodafone propone lo storno integrale dello scoperto insoluto di € 400,00 oltre ad un indennizzo di € 500,00.

3. Motivazione della decisione

Vista la documentazione prodotta dalle parti, a seguito di apposita istruttoria, è possibile riconoscere all'utente il disservizio amministrativo sulla linea telefonica - n. [REDACTED] - codice cliente [REDACTED] la richiesta di indennizzo è parzialmente accolta per il periodo che va dal 17/05/2019 (data del reclamo) e sino al 13/09/2021 (data della risoluzione). Pertanto, l'indennizzo parziale è pari al massimo dell'importo di euro 300,00 - ex art. 5, comma 2 dell'Allegato A della delibera Agcom n. 347/18/Cons.. Inoltre, risulta accertato il malfunzionamento parziale del servizio telefonico in argomento e, quindi, in applicazione dell'art. 6, comma 2 della stessa delibera Agcom 347/18/Cons. Allegato A- si riconosce l'indennizzo di euro 3,00 per ogni giorno di malfunzionamento che per un totale di n. 823 gg. prevede l'indennizzo totale di euro 2.469,00, a chiusura del contenzioso in essere;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore Vodafone, per le motivazioni di cui in premessa, è tenuto a corrispondere la somma complessiva di € 2.769,00 (duemilasettecentosessantanove,00), maggiorato degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di Definizione e sino al saldo effettivo, da liquidare nel termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante assegno circolare o bonifico all'istante. L'operatore Vodafone è tenuto a comunicare l'avvenuto adempimento della presente delibera nel termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto.

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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente
Dott. Alfredo Aurilio

