



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA N. 45/2019

XXX XXX / VODAFONE ITALIA SPA
(Ho.Mobile - Teletu)
(GU14/127216/2019)

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 16/122019;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTA la legge regionale 26 marzo 2002 n. 2 , successivamente modificata e integrata, e in particolare l'art. 101 che ha istituito il "Comitato regionale per le comunicazioni della Regione Siciliana" (Co.Re.Com.); Vista la convenzione Agcom ed il Co.re.com Sicilia, per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018;

VISTA l’istanza di XXX XXX del 23/05/2019 acquisita con protocollo n. 0224166 del 23/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante XXX XXX richiede un'indennizzo per mancata risposta al reclamo" (art.12 comma 1 Allegato A alla delibera 347/18/CONS), scaturito da una richiesta di raggugli fatta in data 13 aprile 2018 ed a suo dire mai riscontrata. A supporto di tale tesi fornisce prova dell'invio di una pec contenente una richiesta di informazioni circa la decurtazione del credito subita sulla sua scheda sim. Per tale ragione avanza pretesa di essere indennizzato con 300.00 euro quale massimale previsto in tale caso e con ulteriori 100,00 euro quale rimborso per spese legali.

2. La posizione dell'operatore

La Vodafone Italia spa ribadisce la correttezza del suo operato in quanto sul numero indicato dall'istante nel formulario 3510255019 non ha operato alcuna decurtazione, inoltre evidenzia che lo stesso numero non risulta intestato all'istante.

3. Motivazione della decisione

Da una attenta rilettura degli allegati, si evince che la ricevuta pec a cui fa riferimento l'istante indica un'altra numerazione rispetto quella oggetto dell'istanza e pertanto non può essere presa in considerazione. Per quanto attiene al numero di riferimento indicato nel formulario sottoscritto dall'istante, in effetti il gestore allega la schermata dalla quale si evince che non è stata operata alcuna decurtazione in quanto il credito risulta essere pari a 60,00 euro anche se la scheda ad oggi è disattivata e secondo quanto affermato dal gestore intestata già da allora ad altro utente

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce di quanto riassunto, la procedura avanzata dalla Signora XXX non può trovare alcun accoglimento, al più essere riproposta con le correzioni necessarie a ricostruire l'eventuale anomalia riscontrata.

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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

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.

Palermo, 16 Dicembre 2019

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone

I COMPONENTI

Avv. Alessandro **AGUECI**

Avv. Mariano **EQUIZZI**

Dott. Alfredo **BUZZO**

Avv. Antonio **VECCE**