

DELIBERA n° 41

**XXXX XXXX XXXX XXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE -
TELETU)
(GU14/214132/2019)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 18.03.2020;

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;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Co.Re.Com. Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Co.Re.Com.);

VISTA l'istanza di XXXX XXXX XXXX XXXX del 04/12/2019 acquisita con protocollo n. 0524855 del 04/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, XXXX XXXX XXXX XXXX, ha evidenziato un malfunzionamento della sua linea telefonica/dati per problemi imputabili al gestore e tale disagio si è protratto nel tempo. Per tale stato di cose viene richiesto un indennizzo di circa 5000,00 euro.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore ritiene di aver messo in opera tutto quello che poteva risolvere la situazione di disagio. In ultimo, nel comunicare l'impossibilità a migliorare le condizioni di fornitura, ha rilasciato il codice di migrazione (comunque presente su ogni fattura emessa). Nelle memorie , viene comunque allegata la prova dell'utilizzo del servizio telefonico attraverso i tabulati delle chiamate entranti ed uscenti, attraverso le fatture emesse nel periodo giugno/dicembre 2018. Ciò a testimonianza di un eventuale discontinuità del servizio e non di un' assenza totale dei servizi stessi.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto premesso e sulla scorta delle memorie inoltrate dalle parti in causa si evince che il disservizio lamentato ha avuto inizio l'8 luglio 2018 ed ha avuto una durata di circa 200 gg. Tale disservizio, è stato di natura discontinua ma frequente causando un effettivo disagio all'istante. Tale disagio, secondo quanto dimostrato nelle allegate memorie del gestore, è però verosimilmente limitato all'utilizzo della linea dati ed ha trovato rimedio solo con passaggio ad altra tecnologia, avvenuto il 20 febbraio 2020, dietro interessamento dello stesso utente, per come comunicato in piattaforma. Pertanto, l'istanza presentata dall'utente viene parzialmente accolta, secondo quanto previsto dal vigente regolamento e precisamente all'art. 6 comma 2 e 3 ed all'art. 13 comma 2 e 3 della Delibera 347/18/Cons. Il gestore è tenuto quindi ad indennizzare l'istante secondo il conteggio in appresso indicato : 3 euro (indennizzo previsto per la linea dati) aumentato di un terzo (in quanto trattasi di trasferimento dati su linea ultra veloce) raddoppiato per due (in quanto contratto di natura affari) e moltiplicato per 200 (quale gg. di durata del disservizio) . Il totale complessivo da indennizzare sarà pari a 1600, 00 euro.

DELIBERA

1. La Vodafone Italia spa dovrà indennizzare con euro complessivi 1600,00 l'istante XXXX XXXX XXXX XXXX . Tale somma, dovrà essere erogata ai sensi degli art 6 comma 2 e 3 e dell'art. 13 comma 2 e 3 giusta delibera 347/18/Cons . Il pagamento de quo, dovrà avvenire entro 120 gg dalla data della firma del presente provvedimento, mediante bonifico bancario sulle coordinate indicate dall'istante in fase di stesura del formulario.

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.

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.

Palermo, 18.03.2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone

