

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/527424/2022****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA****XXX 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 la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza dell’utente XXXXXX XXXXX, del 25/05/2022 acquisita con protocollo n. 0168495 del 25/05/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza presentata in data 25 maggio 2022, l’Utente precisava che nel periodo 4 maggio 2022 – 9 maggio 2022 non era stato possibile utilizzare il servizio voce e dati su banda ultra-larga a causa dell’illegittima sospensione del servizio da parte dell’Operatore. L’Utente, con la documentazione depositata, precisava, inoltre, che: a) aveva presentato reclami all’Operatore sia a mezzo telefono sia a mezzo PEC; b) il servizio voce e dati veniva riattivato esclusivamente a fronte di un provvedimento temporaneo emesso dal Co.re.com. Lombardia. L’Utente con memoria di replica, ritualmente e tempestivamente depositata, precisava quanto già dedotto nell’istanza introduttiva e ribadiva ulteriormente le proprie richieste. In particolare, l’Utente chiedeva: a. il riconoscimento della somma di € 100, quale penale ex art. 1, comma 292, l. n. 160/2019, per ciascuno dei

servizi sospesi, oltre al rimborso della somma pari ad € 4,98, corrispondente ai costi fatturati dall'Operatore per il periodo di illegittima sospensione (4 maggio 2022 – 9 maggio 2022); b. il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 5 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int., per una somma complessiva pari ad € 105,00; c. il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 12 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int., per una somma complessiva pari ad € 300,00; d. il riconoscimento delle spese di procedura per complessivi € 700,00, di cui € 100,00 per le spese di procedura della fase conclusa con l'emissione del provvedimento temporaneo GU5, di cui € 200,00 per la spese di procedura relative alla fase conciliativa e di cui € 400,00 per la spese di procedura relative alla fase di definizione della controversia.

Vodafone Italia S.p.A. ha depositato rituale memoria entro i termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (all. A alla delibera A.G.Com. 353/19/CONS e ss. mm. e ii.). In particolare, l'Operatore precisava: a. che la sospensione dei servizi è stata conseguenza degli insoluti presenti a carico dell'Utente; b. che la predetta sospensione era stata preventivamente comunicata all'Utente; c. che i servizi venivano riattivati in data 9 maggio 2022; d. che la richiesta risarcitoria appare inammissibile in questa sede. Alla luce di tali argomentazioni, l'Operatore concludeva chiedendo il rigetto delle domande formulate dall'Utente.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, comma 3, all. A alla Delibera A.G.Com. 203/18/CONS e succ. mod. ed int. Nel merito: 1. la richiesta relativa al riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 5 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int. merita accoglimento nella misura in cui l'Utente ha dimostrato di aver subito una sospensione amministrativa dei servizi voce e dati per il periodo 4 maggio 2022 – 9 maggio 2022. Sul punto, l'Operatore, da un lato, ha confermato sia l'esistenza della sospensione dei servizi sia le tempistiche della predetta sospensione e, dall'altro lato, non ha in alcun modo dimostrato di aver informato debitamente e tempestivamente l'Utente dell'esistenza di un insoluto e della conseguente possibilità di sospensione amministrativa dei servizi. Pertanto, la condotta dell'Operatore – il quale, alla luce delle risultanze documentali, ha sospeso i servizi in assenza dei necessari presupposti – deve essere considerata illegittima con il conseguente diritto dell'Utente ad essere indennizzato ai sensi e per gli effetti di quanto dispone l'art. 5, comma 1, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int. Con riferimento al quantum, l'indennizzo dovuto risulta, alla luce di quanto prevede l'art. 5, comma 1, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int., pari alla misura di € 105,00 (centocinque/00) – ovvero pari ad € 7,50 pro die per i 6 giorni intercorrenti dal 4 maggio 2022 al 9 maggio 2022 (periodo di sospensione dei servizi non contestato dall'Operatore) per il servizio voce e per il servizio dati. In relazione a quest'ultimo, l'indennizzo dovrà essere aumentato di un terzo, alla luce di quanto dispone l'art. 13, comma 3, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int. –. A tale indennizzo deve aggiungersi lo storno e/o il rimborso delle somme che l'Operatore ha addebitato per il periodo 4 maggio 2022 – 9 maggio 2022; 2. la richiesta relativa al riconoscimento della penale di cui all'art. 1, comma 292, l. n. 160/2019 non merita accoglimento in quanto la fattispecie che legittimerebbe, in astratto, la concessione di una tale somma è già stata valutata, in senso più favorevole all'Utente, per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 5, comma 1, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int.; 3. la richiesta relativa al riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 12 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int. non merita accoglimento in quanto il mancato riscontro alle segnalazioni presentate dall'Utente può ritenersi già compensato dall'accoglimento della domanda formulata dall'Utente ex art. 5, comma 1, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int. (cfr. Delibera A.G.Com. 36/17/CRI e Delibera A.G.Com. 223/20/CIR); 4. stante il parziale accoglimento delle domande formulate dall'Utente, deve essere riconosciuta la somma pari ad € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura.

#### DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 25/05/2022, è tenuta a : a. corrispondere a favore dell'istante l'importo di € 105,00 (centocinque/00), quale indennizzo ex art. 5 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int., oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza al saldo; b. stornare e/o rimborsare le somme addebitate per il periodo 4 maggio 2022 – 9 maggio 2022 (in caso di rimborso, con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo); c. corrispondere a favore dell'istante l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura. Vodafone Italia S.p.A. è tenuta ad ottemperare alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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  
Roberto Saini