

DETERMINA**Fascicolo n. GU14/462428/2021****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXXX XXXX - 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”;

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;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom 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" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 04/10/2021 acquisita con protocollo n. 0392182 del 04/10/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante XXXX XXXX lamenta il fatto di avere attivato la fibra per casa con Vodafone nel 2019, attratta da una promozione riservata in quanto già cliente Vodafone con il cellulare. Tale promozione prevedeva una tariffa internet a casa a 16,90 euro anziché 26,90. Dopo aver verificato con il venditore del negozio l’effettiva copertura dell’abitazione, veniva quindi stipulato il relativo contratto. A seguito di ciò, si accorgeva però che

il "segnale" ha una discreta efficacia soltanto nella stanza dove e' posizionato il modem. Segnalato ripetutamente il problema a Vodafone, tuttavia, non riusciva ad ottenere una risoluzione del problema. Ma non solo: sin da subito, prosegue l'istante, gli veniva addebitato un canone mensile di circa 31 euro al mese a fronte dei 16,90 euro al mese che mi era stato offerti. Le richieste avanzate riguardano quindi la restituzione a titolo di risarcimento di tutti canoni mensili pagati dall'attivazione del contratto fino a data odierna, per circa 500.0 euro.

Il gestore telefonico non ha presentato alcuna memoria difensiva, ma si è limitato ad esporre le sue tesi nel corso dell'udienza che però non sono state verbalizzate a causa della mancata partecipazione dello stesso istante.

I fatti narrati dall'istante non sono stati sconfessati dal gestore e di contro non sono supportati da alcun allegato o reclamo da parte dell'istante che ne possa determinare contenuti, durata e riferimenti. Pertanto, pro-bona pacis, considerato il disservizio segnalato dall'istante, si ritiene di accogliere parzialmente le richieste dello stesso istante, avuto riguardo al fatto che il disagio è comunque limitato alla navigazione dati e che lo stesso disservizio si manifesta in talune circostanze senza riuscire ad arrivare ad una definitiva risoluzione. Si ricorda che al perdurare dei disservizi l'istante ha facoltà di cambio gestore senza alcuna penale. Si rappresenta che ulteriori analoghi disservizi non potranno essere presi in considerazione in future. In via forfettaria, si ritiene di valutare in 300,00 euro, l'indennizzo da attribuire, considerato che comunque l'istante ha regolarmente pagato i canoni dovuti.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 04/10/2021, in relazione a quanto esposto dall'istante XXXX XXXX, riconoscerà un indennizzo di euro 300,00 in favore di quest'ultima, per le ragioni sopra motivate. Il pagamento dovrà avvenire entro 120 gg dalla pubblicazione del presente provvedimento mediante bonifico bancario sulle coordinate Iban indicate in piattaforma XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

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
Gianpaolo Simone