

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/131682/2019****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Nxxx****G. - 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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Nxxx G., del 04/06/2019 acquisita con protocollo n. 0241699 del 04/06/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante Con l’istanza di definizione l’istante ha lamentato: che “In data 02/08/2018 stipulava contratto con Vodafone (fonia + fibra +mobile) e, all’uopo, richiedeva la portabilità della risorsa n.065xxx proveniente da Wind Tre (All.1).Orbene, a decorrere dalla data del 29/08/2018, Vodafone subentrava nella risorsa iniziando a fatturare i servizi contrattualizzati. Tuttavia, l’Istante riscontrava sin da subito l’interruzione dei servizi fonia e fibra che veniva prontamente e profusamente reclamata nelle seguenti

date: 30/08/2018, 10/09/2018 (ticket n.10242159), 24/09/2018, 17/10/2018 (All.2). Malgrado la pendenza delle predette contestazioni, Vodafone non provvedeva al ripristino dei servizi fonia ed internet. In data 31/10/2018 la parte istante esperiva procedimento GU5/39129/2018. In data 16/11/2018 il Corecom emetteva provvedimento temporaneo intimando al Gestore il pronto ripristino dei servizi. Con comunicazione ex Art. 5 del 27/11/2018, Vodafone comunicava che "a seguito di verifiche effettuate, da remoto, la linea risulta correttamente funzionante". L'Utente delegava l'associazione Unione dei Consumatori a rappresentarlo e difenderlo in ogni stato e grado della presente controversia. - Richieste: Indennizzo per COMPLETA INTERRUZIONE DEI SERVIZI FONIA E FIBRA, ex Art. 6 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 29/08/2018 al 27/11/2018, per un totale di 101 giorni; Indennizzo per MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI, ex Art. 12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 15/10/2018 ad oggi, per un totale di 233 giorni; Ripetizione dei canoni corrisposti e non dovuti in riferimento al periodo di disservizio; Rimborso per spese di procedura ed assistenza. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1700.0 Mancato riscontro al reclamo

2. La posizione dell'operatore Si costituiva Vodafone Spa: "eccependo la nullità delle doglianze di parte istante, adducendo il fatto che la linea contraddistinta dal numero 06.56xxxx, risulta essere importata sui Sistemi Vodafone dal 18.10.2018 e che dal 18 ottobre in poi all'operatore telefonico non risulterebbero segnalazioni di disservizi e che ai sensi e per gli effetti della 203/18/CONS Art. 20 c.4, al Sig. NAPOLI, non spetterebbe alcun tipo di indennizzo ed insiste per la nullità dell'istanza di parte istante.
3. Motivazione della decisione Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel caso di specie, Parte istante ha ampiamente fornito prova sia del mancato servizio, sia dell'ampia corrispondenza via PEC con l'operatore telefonico Vodafone, al fine di porre in essere le dovute segnalazioni di disservizio. Dalla documentazione allegata, anche dall'operatore telefonico, non vi sono risultanze tali da dedurre che il problema lamentato dal sig. NAPOLI sia stato risolto. Il predetto periodo decorre tuttavia non dal 29 agosto 2018 al 27 novembre 2018, ma dalla data in cui viene inoltrato il primo reclamo, vale a dire dal 11 settembre 2018 sino al 27 novembre dello stesso anno. Parte Istante chiede un ristoro per il disservizio pari a 1.700.00 (millesettecento/00 Euro), comprensivo anche dell'indennizzo dovuto al mancato/tardivo riscontro da parte di Vodafone. Su questo punto, in realtà si ritiene che l'operatore abbia fornito riscontri al consumatore, oggi Istante, asserendo tuttavia che la problematica da lui lamentata, non era stata ancora risolta. Resta dunque il fatto per altro ampiamente provato concernente il disagio dovuto sia dalla mancata connettività, sia per la linea telefonica. Tutto ciò premesso, tale danno dovuto a malfunzionamento per ritardo nella riparazione del guasto ai sensi della Delibera 347/18/CONS che prevede per le linee non Business un rimborso pari ad € 3.00 (tre/00) giornaliera per ogni giorno di disservizio a partire dal giorno del reclamo all'operatore. Considerando che il sig. NAPOLI effettuava tale segnalazione dal giorno 11 settembre 2018, e sino al 27 novembre 2018 il problema persiste per causa non imputabili al sig. NAPOLI, si ritiene congruo il pagamento ai sensi della su ricordata Delibera, di un importo pari ad € 231,00 (duecentotrentuno/00), partendo come dies a quo dal giorno 11 settembre 2018, giorno in cui v'è prova del primo reclamo inviato dal Parte Istante all'operatore telefonico oggi resistente. Spese di procedura compensate.

## DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 04/06/2019, è tenuta a 1. corrispondere all'istante la somma a titolo di indennizzo per malfunzionamento della somma pari ad € € 231,00 (duecentotrentuno/00). 2. La società Vodafone è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente determinazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

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 Rizzi

f.to