



CORECOM Lazio



DETERMINAFascicolo n. GU14/424201/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Fxxx

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 Fxxx G., del 13/05/2021 acquisita con protocollo n. 0223651 del 13/05/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante. L’istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: “nella data del 14 dicembre 2019 la Vodafone mi ha disattivato per nessun motivo il mio numero mobile per 18 ore, tenendo conto che da un pò di giorni avevo problemi di connessione, è la mia unica utenza per essere reperibile, ho ripristinato la linea solo dopo i miei continui solleciti. Considerando, che in quel periodo mi trovavo fuori casa, perché bruciata dall’incendio, soprattutto i miei familiari lontano da casa, io vivo a Roma e loro in

Toscana, non sapevano come rintracciarmi, pensavano che mi fosse successo qualcosa. È stato fatto un grave errore nei miei confronti, e voglio per cortesia che la Vodafone paghi i danni, e il grande disagio che ha recato me e i miei familiari, siccome lavoro facendo i turni non potevo essere reperibile anche dal mio datore di lavoro. La Vodafone ha risposto alla mia diffida che trovo assolutamente ridicola, una mancanza di rispetto che hanno avuto verso il cliente. Spero possiate venire incontro alle mie richieste”. Sottolinea inoltre che “come avevo già scritto nella diffida, siccome il 23 novembre ho avuto un incendio a casa, sono arrangiato in un’altra locazione, avendo solo questo numero per essere reperibile, per me importante per essere reperibile per le urgenze, soprattutto dai miei familiari che erano in pensiero, dal mio datore di lavoro e le emergenze riguardo la mia casa. Trovo giusto, inaccettabile che la Vodafone non si assumi le sue responsabilità e a pagare sono i suoi clienti. Non avete idea di quello che ho passato rimanere senza un numero attivo, nella situazione in cui mi trovavo senza una casa, la possibilità di assicurare la mia famiglia. Un’esperienza da augurare a nessuno. Se volete posso anche inoltrarvi il sinistro della mia casa per assicurarvi la veridicità delle mie informazioni. Non ho idea di quanto possa ammontare il danno l’indennizzo, sicuramente quello che è giusto”. - Disservizi segnalati: Interruzione della linea per motivi tecnici

2. Posizione dell’operatore VODAFONE ITALIA S.p.A. L’operatore evidenzia come la richiesta formulata dall’istante sia meramente risarcitoria e, quindi esula dalle competenze dell’Autorità
3. Motivazione della decisione Preliminarmente, si osserva che l’istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all’art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l’art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. In punto di merito si osserva che l’operatore si era dichiarato disposto ad una soluzione bonaria della questione e pronto a corrispondere all’istante l’importo pari ad € 7,00 corrispondente al costo del rinnovo della promozione attiva sulla sua utenza (si veda all.2), ma l’utente non ha ritenuto di aderire alla suddetta proposta. Sulla richiesta di indennizzo per interruzione della linea Si ritiene applicabile l’indennizzo ex art. 5 c.1 dell’allegato A alla delibera 347/18/CONS pari ad € 7,50 in quanto l’interruzione del servizio è durata un giorno. Sulla richiesta di risarcimento Si esprime parere negativo, in quanto non di competenza di codesta Autorità. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell’istanza del 13/05/2021, è tenuta a corrispondere l’indennizzo ex art.5 c.1 del Reg. Indennizzi per un importo pari ad € 7,50. Spese di procedura compensate.

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