

**DELIBERA N. 72/2021**

**XXXXXXXXX XXXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE -  
TELETU)  
(GU14/142851/2019)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 29/09/2021;

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 modificata 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. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO 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 21 novembre 2017; 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 di XXXXXX XXXXXX del 01/07/2019 acquisita con protocollo n. 0285548 del 01/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Con istanza presentata in data 1 luglio 2019, l'Istante lamentava il mancato funzionamento dell'utenza telefonica compreso nel periodo 1 settembre 2017 – 21 giugno 2019 (data di risoluzione del contratto) e chiedeva il riconoscimento dell'indennizzo derivante dall'interruzione del servizio, dell'indennizzo connesso alla mancata risposta al reclamo e di quello relativo alla perdita della numerazione. L'istante quantificava l'ammontare degli indennizzi richiesti nella complessiva somma pari ad € 4.000,00. L'istante con memoria di replica, ritualmente e tempestivamente depositata, contestava tutto quanto dedotto dall'Operatore ed alla luce di quanto dichiarato confermava le richieste già formulate.

### **2. La posizione dell'operatore**

Vodafone Italia S.p.A. ha depositato rituale memoria entro i termini richiesti con la comunicazione di avvio del procedimento trasmessa in data 2 luglio 2019. In particolare, l'Operatore ha precisato che: a) non vi è mai stata alcuna interruzione del servizio voce, ma semplicemente due guasti tecnici segnalati e risolti nel gennaio e nel febbraio 2017; b) la quantificazione degli indennizzi così come operata dall'Istante deve ritenersi erronea alla luce di quanto prevedono le Condizioni Generali di Contratto e la Carta dei Servizi. Alla luce di tali considerazioni, l'Operatore chiedeva il rigetto della domanda presentata dall'Istante.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, comma 3, all. A alla Delibera A.G.Com. n. 203/18/CONS e succ. mod. ed int. Nel merito: 1. la richiesta relativa al malfunzionamento deve essere accolta in quanto risulta provata la segnalazione del disservizio da parte dell'Istante a mezzo della richiesta a codesto Co.Re.Com. di un provvedimento d'urgenza datata 25 novembre 2018. L'Istante ha, pertanto, fornito prove in ordine all'an, al quantum ed al quomodo del verificarsi del malfunzionamento; mentre, l'Operatore si è limitato ad una apodittica contestazione circa l'esistenza del malfunzionamento. Con riferimento al quantum, in considerazione di quanto dispone l'art. 6, comma 1, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int. l'indennizzo dovuto dall'Operatore risulta pari ad € 1.410,00 (millequattrocentodieci/00) (pari ad € 6 al giorno per i 235 giorni di malfunzionamento del servizio nel periodo 25 novembre 2018 / 21 giugno 2019, decurtati i quattro giorni previsti dalla Carta dei Servizi dell'Operatore previsti per la risoluzione del problema tecnico). 2. La richiesta relativa alla mancata risposta ai reclami deve essere rigettata in quanto l'Istante non ha prodotto nè provato l'invio di alcun reclamo all'Operatore, limitandosi a farne cenno nel formulario. 3. La richiesta relativa alla perdita della numerazione deve essere rigettata in quanto, da un lato, priva

di riscontri probatori sufficienti e, dall'altro lato, l'Operatore ha disposto la cessazione della numerazione de quo su precisa richiesta dell'Istante.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Vodafone Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza depositata in data 6 giugno 2019, è tenuta a corrispondere a favore dell'Istante l'importo di € 1.410,00 (millequattrocentodieci/00) quale indennizzo per il malfunzionamento del servizio, oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza al saldo. **2.** Vodafone Italia S.p.A. è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

**2.** 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.

**3.** 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.

Milano, 29 settembre 2021

**IL PRESIDENTE**