

DELIBERA N. 109/2021

**XXXXXX XXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/225149/2020)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 01/12/2021;

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 07/01/2020 acquisita con protocollo n. 0004138 del 07/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza presentata in data 7 gennaio 2020, l'Istante lamentava: a) il mancato inserimento negli elenchi telefonici per il periodo 2009-2018, nonostante numerosi reclami inviata sia a mezzo raccomandata sia a mezzo PEC; b) il disservizio dei servizi voce e dati per il periodo 20 luglio 2018 – 31 luglio 2018, con la conseguente contestazione delle fatture relative al periodo 24 maggio 2018 – 23 settembre 2018. Alla luce di tali circostanze, l'Istante chiedeva un indennizzo pari ad € 8.000,00 per il mancato inserimento negli elenchi telefonici, lo storno delle fatture n. XXXXXX e n. XXXXXX a fronte del disservizio subito nel luglio 2018, il riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami quantificato in € 1.200,00 e la liquidazione del maggior danno. L'istante con memoria di replica, ritualmente e tempestivamente depositata, confermava e precisava le richieste già formulate.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone S.p.A. ha depositato rituale memoria entro i termini richiesti con la comunicazione di avvio del procedimento trasmessa in data 7 gennaio 2020. In particolare, l'Operatore, ha precisato: a) che l'istanza deve considerarsi inammissibile in quanto le domande formulate in sede di definizione non sono coincidenti con quelle formulate in sede di conciliazione; b) la correttezza dell'inserimento della numerazione negli elenchi telefonici; c) l'assenza di contestazione per il periodo compreso tra il 2011 ed il 2017. L'Operatore concludeva chiedendo il rigetto delle domande formulate 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. 203/18/CONS e succ. mod. ed int. e che risulta ammissibile in quanto vi è coincidenza tra la domanda formulata dall'Istante in sede di Conciliazione e quella presentata con l'istanza di Definizione. Nel merito: 1. la richiesta relativa al riconoscimento di indennizzo relativo all'errato inserimento negli elenchi telefonici merita parziale accoglimento. L'istante ha provato l'errata indicazione della numerazione negli elenchi telefonici relativamente agli anni 2010/2011, 2011/2012, 2012/2013, 2013/2014 e 2018; mentre, le difese dell'Operatore non meritano accoglimenti in quanto appare documentalmente provata la non corretta indicazione negli elenchi telefonici della numerazione dell'Istante. Con riferimento al quantum, in considerazione di quanto dispone l'art. 11, comma 1, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int., l'indennizzo dovuto dall'Operatore risulta pari a complessivi € 4.000,00 (quattromila/00) (pari ad € 200,00 all'anno per i 5 anni di errato inserimento ed operata la maggiorazione prevista dall'art. 13, comma 3, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int., trattandosi di una utenza affari); 2. la richiesta relativa al riconoscimento di un

indennizzo per il disservizio subito e la conseguente richiesta di storno delle fatture devono essere rigetto in quanto, affinché l'indennizzo possa essere concesso l'Istante deve fornire e provare riferimenti dettagliati; mentre, nel caso di specie l'Istante non ha fornito prove in ordine all'an, al quantum ed al quomodo del verificarsi del malfunzionamento con la conseguente impossibilità di operare una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo; 3. la richiesta alla mancata risposta ai reclami deve essere accolta in quanto l'Istante ha provato il contenuto e l'effettivo invio dei reclami; mentre l'Operatore non ha dimostrato di aver riscontrato il predetto reclamo neppure per fatti concludenti. Con riferimento al quantum, in considerazione di quanto dispone l'art. 12 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int., l'indennizzo dovuto dall'Operatore risulta pari a complessivi € 300,00 (trecento/00). 4. considerato l'accoglimento parziale delle domande dell'istante nonché il comportamento delle parti durante le procedure di conciliazione e di definizione, devono essere liquidate le spese di procedura. Pertanto, si dispone il rimborso di € 25,00 (venticinque/00) in favore dell'Istante per le spese relative alle procedure di definizione e di conciliazione.

DELIBERA

1. Vodafone S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza depositata in data 7 gennaio 2020, è tenuta a: 1) corrispondere a favore dell'Istante l'importo di € 4.000,00 (quattromila/00), quale indennizzo per l'errato inserimento della numerazione negli elenchi telefonici, oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza al saldo; 2) corrispondere a favore dell'Istante l'importo € 300,00 (trecento/00) quale indennizzo per la mancata risposta al reclamo, oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza al saldo; 3) corrispondere a favore dell'Istante l'importo di € 25,00 (venticinque/00) quale rimborso per le spese di procedura. 2. Vodafone 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, 1° dicembre 2021



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

IL PRESIDENTE