



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

**corecomsicilia**  
Comitato regionale per le comunicazioni

**DELIBERA n°\_175\_**

**[REDACTED] / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14 / 189125 / 2019)**

### **IL CORECOM SICILIA**

NELLA seduta del 16/09/2020;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTA l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’AGCOM e il CORECOM SICILIA, per “*instaurare un dialogo costruttivo tra le Autorità di comunicazione, in favore del corretto sviluppo del mercato delle telecomunicazioni e delle comunicazioni elettroniche*”;

dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons , che prevede la corrispondenza di euro 300,00 per ogni giorno di disagio patito. L'indennizzo pari ad 810,00 euro, si va a sommare a quello evidenziato in precedenza. In ultimo, si ritiene plausibile pure la richiesta di indennizzo avanzata in ragione del reclamo, formulato, con nota-pec del 10 maggio 2019, in quanto non vi è traccia del riscontro, fornito dal gestore, in merito a quanto lamentato. Tale indennizzo viene calcolato nella misura massima dei 300,00 euro, previsti dall'art 12 dell'allegato A della Delibera 347/18/Cons, e si va ad aggiungere agli indennizzi in precedenza calcolati. A ragion veduta, viene altresì accolta la richiesta avanzata, dall'istante, per lo storno dell'insoluto presente sui sistemi contabili della Vodafone. Quest'ultima, quindi, provvederà a stornare il debito ed a ritirare, senza oneri per l'istante, l'eventuale pratica di recupero crediti. Non si ritiene, invece, di accogliere la richiesta del riconoscimento delle spese di procedura, considerata la gratuità dell'inoltro dell'istanza e dello svolgimento telematico dell'intera procedura. Dalla somma delle cifre singolarmente riconosciute, per come prima indicato, in virtù dell'accoglimento delle richieste avanzate, la somma complessivamente da attribuire all'istante sarà quindi pari 3474,00 euro.

## **DELIBERA**

L'autorità accoglie l'istanza formulata da ██████████, nei confronti della società Vodafone Italia spa, per le motivazioni espresse in premessa. La Vodafone Italia Spa, è tenuta, entro 60 gg. dalla relativa pubblicazione sulla piattaforma digitale di ConciliaWeb, del presente provvedimento, ad adempiere a quanto in appresso indicato. In particolare la predetta società dovrà corrispondere all' istante ██████████, l'indennizzo complessivo di euro 3474,00 ( tremilaquattrocentosettantaquattro/00), in ragione dei richiamati articoli di riferimento del vigente regolamento Agcom in materia di indennizzi , giusta Delibera 347/18/Cons. Il pagamento dovrà essere effettuato, mediante l'invio di un assegno intestato all'istante presso il domicilio indicato nell'istanza presentata in piattaforma. Ove conosciute le coordinate bancarie complete, dello stesso istante, il gestore potrà provvedere, in alternativa, all'accreditamento, di quanto dovuto, mediante bonifico. Sarà inoltre cura della stessa Vodafone stornare la posizione debitoria esistente a danno dell'istante e ritirare, senza oneri per lo stesso cliente , la eventuale pratica di recupero crediti.

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.



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.

*Palermo, 16/09/2020*

IL PRESIDENTE

*Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone*

UNIONE DEI CONSUMATORI