



CORECOM Lazio



DETERMINAFascicolo n. GU14/651802/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Sxxx
G. B. - 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 Sxxx G. B., del 19/12/2023 acquisita con protocollo n. 0326051 del 19/12/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante Con istanza del 19.12.2023 contro Vodafone Italia spa, l’istante lamentava l’addebito di 3,00 euro come traffico roaming e la mancata risposta al reclamo. Richiedeva pertanto 1) la

restituzione dei 3,00 euro di traffico roaming 2) 300,00 euro per mancata risposta al reclamo 3) di avere una risposta alle domande fatte 4) sanzioni all'operatore per il comportamento scorretto -

2.La posizione dell'operatore Vodafone L'Operatore Vodafone, ritualmente costituitosi nel procedimento a mezzo memoria difensiva di parte, eccepiva di "aver effettuato apposite ed attente verifiche sui propri sistemi informatici, a seguito delle quali non riscontrava qualsivoglia anomalia a proprio carico. Infatti, dai dettagli ricariche, non è stato riscontrato alcun fattore che abbia generato l'addebito oggetto di contestazione. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e non risultano insoluti".

Motivazione della decisione Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza formulata dalla parte istante può essere parzialmente accolta per i seguenti motivi. Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, agli atti risulta solo lo screenshot di un reclamo inviato a mezzo pec in data 27/8/2023. Nonostante non risulti la ricevuta di consegna della pec, la domanda viene accolta poiché Vodafone non ha contestato la ricezione di tale reclamo ne' ha dato prova di avervi risposto. Rileva, quindi, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (45 giorni ex Carta Servizi Vodafone – Parte III – Tutela dei diritti) e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Ed invero, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Il dies a quo per il conteggio è dato dalla data del reclamo ossia il 27/08/2023, cui devono però essere aggiunti i 45 giorni previsti dalla normativa e dalla Carta dei servizi Vodafone come tempo di risposta; invece, il dies ad quem deve individuarsi nella data del 17.11.2023 (data dell'udienza di conciliazione e quindi prima occasione di confronto tra le parti sull'oggetto del reclamo), per un totale di 37 giorni per un importo complessivo di euro 92,50 (37 giorni per 2,50 euro al giorno). L'art. 12 Allegato A della delibera n.374/18/CONS prevede infatti che: "L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate o anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio". Si accoglie anche la richiesta di rimborso dei 3,00 euro addebitati come traffico roaming sempre sulla base del presupposto che Vodafone non ha contestato la ricezione del reclamo e non vi ha dato risposta. La richiesta di sanzioni all'operatore invece non può essere accolta poiché non rientra nelle competenze del Corecom.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 19/12/2023, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza dell'utente G. B. Sxxx nei confronti della società Vodafone Italia Spa. 2. La società Vodafone Italia Spa è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma complessiva di € 95,50 a norma dell'art. 12 del nuovo Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) e come rimborso dell'addebito per traffico roaming;

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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