AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA N. 56/2019

XXXX XXXX / VODAFONE ITALIA SPA
(Ho.Mobile - Teletu)
(GU14/144557/2019)

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 16/12/2019;

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 la legge regionale 26 marzo 2002 n. 2 , successivamente modificata e integrata, e in particolare l'art. 101 che ha istituito il "Comitato regionale per le comunicazioni della Regione Siciliana" (Co.Re.Com.); Vista la convenzione Agcom ed il Co.re.com Sicilia, per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 04/07/2019 acquisita con protocollo n. 0291841 del 04/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante XXXX XXXX richiede un "indennizzo per mancata risposta al reclamo" (art.12 comma 1 Allegato A alla delibera 347/18/CONS), scaturito da una richiesta di ragguagli fatta in data 19 dicembre 2017 ed a suo dire mai riscontrata. A supporto di tale tesi fornisce prova dell'invio di una pec contenente una richiesta di informazioni circa la decurtazione del credito subita sulla sua scheda sim. Per tale ragione avanza pretesa di essere indennizzato con 300 euro quale massimale previsto in tale caso e con ulteriori 100,00 euro quale rimborso per spese legali.

2. La posizione dell'operatore

La Vodafone Italia spa replica asserendo di avere inviato un sms sul numero di pertinenza con l'informativa che stava riducendo il credito residuo per presunte irregolarità riscontrate nella partecipazione ad un concorso a premi dal quale erano state scaturite queste stesse somme. A fonte della pec inviata dall'istante, fornisce prova documentale della replica avvenuta entro il termine massimo dei 45 gg mediante una mail datata gennaio 8 2018 indirizzata allo stesso numero, dalla quale derivava la suddetta richiesta di informazioni dell'istante.

3. Motivazione della decisione

XXXX XXXX a seguito di un sms inviato dal gestore Vodafone Italia spa veniva informato della decurtazione del credito, proveniente da un concorso a premi denominato portaituoiamiciinvodafone. A seguito di ciò inviava una pec il 19 dicembre 2017 per richiedere informazioni sulle motivazioni della decurtazione, chiedendo il contestuale riaccredito, senza più ricevere risposta alcuna. L'istante pertanto lamenta una mancata risposta alla sua pec per un periodo di tempo che supera il limite consentito e dà quindi diritto ad un indennizzo pari a 300 euro ai sensi dell'art 12 del regolamento in materia di controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche: Allegato A alla delibera 347/18/Cons. Viene richiesta pure la refusione delle spese legali sostenute per la procedura in atto, per un ammontare di euro 100,00 La memoria inviata dalla Vodafone Italia spa verte sull sms che avvertiva il cliente della avvenuta decurtazione e sulla mail di risposta inviata l'8 gennaio 2018 allo stesso istante, presso l'indirizzo riscontrato nella pec di richiesta informazioni ricevuta dal XXXX. Nel corpo della stessa mail veniva specificato che la decurtazione era stata operata a causa di irregolarità nella partecipazione al concorso portaituoiamiciinvodafone rimandando alla lettura del regolamento di partecipazione. Pertanto respinge qualsiasi richiesta di indennizzo avendo soddisfatto le informazioni richieste dall'istante entro i termini dei 45 gg previsti sulla carta dei servizi. L'esame della vicenda si basa sulla risposta, fornita o meno alle istanze del cliente, da parte del gestore. L'istante, tra l'altro lamenta non solo di non avere ricevuto una mail da parte del gestore, ma anche sulla eventuale genericità delle informazioni fornite dal gestore, attraverso la memoria allegata in fascicolo, che non chiarivano i dubbi sollevati circa la decurtazione del predetto credito dalla sim, oltrecchè non recano con certezza elementi utili a risalire finanche a chi sia stata mandata la mail.

Tali considerazioni renderebbero comunque vana la eventuale risposta fornita ed a suo dire non pervenuta. Ciò narrato, l'analisi della situazione va dettagliata nello specifico Premesso che nella carta dei servizi del gestore Vodafone è indicato che: "Il Cliente che intende richiedere supporto per la risoluzione di un problema ovvero manifestare insoddisfazione relativamente alla fornitura del servizio e presentare un reclamo può rivolgersi al Servizio Clienti 190 e, per i Clienti Business, al n. 42323. Il Cliente che intende presentare reclamo formale a Vodafone per aspetti legati alla fornitura del servizio può sempre inviare un reclamo scritto alla "Casella postale 190" - 10015 Ivrea (To), tramite il sito internet www.vodafone.it, nell'apposita area "Contattaci" e Social Network (Facebook e Twitter) . Il Cliente può ottenere informazioni sullo stato di avanzamento della pratica relativa al suo reclamo contattando il Servizio Clienti 190 o il n. 42323 (clienti business). In caso di rigetto del reclamo, Vodafone si impegna a darne comunicazione al Cliente con indicazione delle motivazioni e degli accertamenti compiuti entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo" ..... Indennizzo per mancato rispetto degli standard specifici . Quando, in condizioni di normale funzionamento, Vodafone non dovesse rispettare gli standard specifici, sono previsti indennizzi ai Clienti nelle misure indicate di seguito. Resta comunque salvo il diritto per il Cliente di richiedere il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito. L'indennizzo può essere richiesto inviando a Vodafone una lettera raccomandata oppure mediante segnalazione da inviare tramite il sito internet alla pagina www.vodafone.it, area "Contattaci", entro trenta giorni dal verificarsi del mancato rispetto dello standard..... Indicatore Obiettivi specifici e indennizzi per servizi di telefonia mobile Reclami sugli addebiti Tempo massimo per la definizione dei reclami: entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo Indennizzo: € 5,00 per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 150,00)" Che in merito alla partecipazione del concorso su specificato, il regolamento prevede che: "Vodafone si riserva il diritto di effettuare verifiche sull'utilizzo della promozione e, qualora riscontri comportamenti anomali, di sospendere in tutto o in parte l'erogazione del premio. I Presentati che avranno effettuato MNP verso Vodafone non avranno diritto ad alcun premio, ma riceveranno l'offerta MNP standard prevista normalmente per tale operazione". Resta da chiarire la circostanza se la mail è stata consegnata o meno presso l'indirizzo mail fornito dal cliente al momento dell'inoltro della richiesta di informazioni sull'avvenuta decurtazione. A riprova della tesi sostenuta dal gestore è stata quindi prodotta una comunicazione mail che indica la data, l'orario, l'indirizzo e lo stato di avvenuta consegna del messaggio di risposta alla pec inoltrata dall'istante. Nè il richiamato Allegato A alla delibera 347/18/Cons., né la carta dei servizi della Compagnia Telefonica, danno specifici chiarimenti sulle modalità di risposta e di invio di informazioni in caso di reclamo da parte dell'istante. In tal senso è plausibile che la stessa mail o un semplice sms possano essere utilizzati come mezzo di comunicazione tra le parti, cosa che in questo caso è documentata da ambo le parti in causa con allegati al fascicolo documentale. Dalla valutazione di siffatte regole, la Vodafone Italia spa ha ottemperato a quanto previsto entro il termine dei 45 gg. E ciò, nonostante la richiesta di notizie formulata dall'istante fosse stata inoltrata tramite pec e non attraverso i canali di comunicazione indicati dallo stesso gestore e quindi in teoria non anche da non tenere in considerazione. Sulla circostanza evidenziata dall'istante che la risposta comunque

fornita dal gestore, così come specificato nell'allegata memoria è generica ed insufficiente, si ritiene che trattandosi di una richiesta di informazioni e non di un vero e proprio reclamo, le informazioni date dal gestore rimandano comunque alle condizioni generali del regolamento di partecipazione al concorso ed è bastevole per ciò che deve spiegare, fermo restando che l'istante aveva sempre la possibilità di attivare un tentativo di conciliazione per far valere ulteriormente le proprie ragioni, così come nello specifico è stato fatto per reclamare circa il presunto mancato riscontro alla propria pec. Sulla base dell'esame delle memorie prodotte e sulla scorta dei riscontri effettuati si ritiene di rigettare la richiesta di indennizzo formulata dall'istante per la mancata risposta al reclamo nel periodo eccedente i 45 gg previsti e sino al termine della procedura in questione. Al pari viene respinta la richiesta fatta dallo stesso istante circa la refusione delle spese legali sostenute per attivare la procedura de quo, in quanto, tra l'altro non supportata da alcun documento contabile e fiscale, che ne comprovi l'avvenuta corresponsione nei confronti di terzi. Non si esprime una valutazione circa la presunta decurtazione del credito operata a danno dell'istante, in quanto non pertinente all'oggetto indicato nel formulario inoltrato a questo Ufficio.

DELIBERA

Articolo 1

1. Sulla base dell'esame delle memorie prodotte e sulla scorta dei riscontri effettuati si ritiene di rigettare la richiesta di indennizzo formulata dall'istante XXXX XXXX - titolare all'epoca dei fatti dell'utenza telefonica XXXXXXXXXX - per la mancata risposta al reclamo nel periodo eccedente i 45 gg previsti e sino al termine della procedura in questione, per avere il gestore adempiuto a quanto previsto dal regolamento in atto. Al pari viene respinta la richiesta fatta dallo stesso istante circa la refusione delle spese legali sostenute per attivare la procedura de quo, in quanto, tra l'altro non supportata da alcun documento contabile e fiscale, che ne comprovi l'avvenuta corresponsione nei confronti di terzi.

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.

Palermo, 16 Dicembre 2019

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata ***Astone***

I COMPONENTI

Avv. Alessandro **AGUECI** Avv. Mariano **EQUIZZI** Dott. Alfredo **RIZZO** Avv. Antonio **VECCE**