

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/144558/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA :

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

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 dell'utente _____, del 04/07/2019 acquisita con protocollo N. 0291842 del 04/07/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

L'istante _____ richiede un "indennizzo per mancata risposta al reclamo" (art.12 comma 1 Allegato A alla delibera 347/18/CONS), scaturito da una richiesta di raggugli 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 subito 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.

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 5 gennaio 2018 indirizzata allo stesso numero, dalla quale derivava la suddetta richiesta di informazioni dell'istante.

L'istante _____ 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 avere 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 risposta inviata allo stesso istante, presso l'indirizzo riscontrato nella pec di richiesta informazioni ricevuta dal _____

Nel corpo della stessa comunicazione 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. A riprova della tesi sostenuta dal gestore, è stata quindi prodotta una comunicazione su carta intestata Vodafone - presumibilmente come sostenuto dal gestore in allegato ad una mail del 5 gennaio 2018, con la quale viene fornita la di risposta alla pec inoltrata dall'istante. Tale comunicazione è stata però inoltrata - quale memoria difensiva - priva di allegata ricevuta di trasmissione con indirizzo e nominativo di mittente di destinazione. Pertanto questa stessa allegata documentazione non dà forza alla tesi sostenuta di avvenuta risposta alla pec del cliente entro i termini consentiti. Sulla base dell'esame delle memorie prodotte e sulla scorta dei riscontri effettuati, pertanto si ritiene di accogliere parzialmente 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.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 04/07/2019, è tenuta a indennizzare l'istante - titolare all'epoca dei fatti dell'utenza telefonica - in la somma di euro 300,00 in ragione della mancata risposta alla richiesta di informazioni inoltrata dallo stesso istante in data 19 dicembre 2017, ai sensi dell'art. 12 comma 1 allegato A alla Delibera 347/18. Il pagamento de quo dovrà avvenire entro il termine di 120 gg dalla firma della presente delibera mediante modalità che verranno concordate separatamente e direttamente dalle parti in causa.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Francesco Di Chiara