

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/144548/2019

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. 0291832 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 gennaio 2018 indirizzata allo stesso numero, dalla quale derivava la suddetta richiesta di informazioni dell'istante.

Da una verifica delle memorie allegate allà fascicolo dalle parti in causa, si riscontra che mentre la ricevuta pec inviata dall'istante in data 19 dicembre 2017 riporta come indirizzo del mittente _____ la ricevuta mail allegata dal gestore Vodafone Italia spa in risposta alla medesima pec riporta come indirizzo del destinatario _____ pertanto viene acclarato che lo scambio di corrispondenza non è stato effettuato dal gestore in maniera corretta e quindi non è stata fornita risposta al quesito posto dall'istante nei termini e nei tempi previsti. Questo determina l'accoglimento del reclamo in riferimento alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo nella misura massima prevista di 300,00 euro. Viene respinta la richiesta dell'istante di indennizzo di euro 100,00, quale refusione delle spese di procedura in quanto non documentate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 04/07/2019, è tenuta a indennizzare l'istante o, titolare all'epoca dei fatti dell'utenza telefonica i sensi dell'art. 12 comma 1 dell'allegato A della delibera 347/18/Cons, con la somma di euro 300,00. Il pagamento de quo dovrà essere effettuato entro il termine massimo di 120 gg. dalla firma del presente provvedimento, secondo modalità di accordo che interverranno successivamente tra le parti, in separata sede.

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