

DETERMINA Fascicolo n. GU14/198642/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX E. - 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 XXXXX E. , del 04/11/2019 acquisita con protocollo n. 0471805 del

04/11/2019 Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante. L’istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: “A ottobre 2018 richiede attivazione della nuova promozione che prevedeva un costo di € 15 più 5 di spese anche per risparmiare economicamente ma nonostante la richiesta la promozione non è mai stata attivata. Inoltre, ha subito diversi disservizi (isolamento linea e cadute di segnale frequenti che hanno richiesto l'intervento di diversi tecnici ma senza risolvere definitivamente il problema) che sono stati segnalati anche a mezzo apertura ticket n. TTM000010972475. In 2 mesi ha inviato oltre 10 segnalazioni per mancanza rete. Visto la mancata attivazione della promozione e soprattutto i disservizi avuti inoltrava disdetta del servizio ma invano. Inoltre, dal 21

marzo al 18 aprile ha subito una sospensione amministrativa del servizio senza alcun preavviso in merito. – Al riguardo, l'istante formula le seguenti richieste: RIMBORSO SOMME PAGATE E NON DOVUTE STORNO INSOLUTO INDENNIZZO PER MALFUNZIONAMENTO REITERATO DEL SERVIZIO INDENNIZZO PER MANCATA/TARDIVA RISPOSTA AL RECLAMO INDENNIZZI VARI SPESE DI PROCEDURA Disservizi segnalati: 1. Malfunzionamento della linea 2. Mancata lavorazione disdetta 3. Addebito per costi di recesso/disattivazione 4. Mancata attivazione del servizio 5. Mancata/tardiva risposta a reclami 6. Addebito per traffico non riconosciuto 7. Sospensione amministrativa dell'utenza

2. Posizione dell'operatore VODAFONE Italia S.p.A. Si costituiva VODAFONE SPA, deducendo di “non aver riscontrato alcuna irregolarità afferente all'applicazione delle condizioni contrattuali pattuite, né risultano esserci reclami formali aventi ad oggetto eventuali difformità tariffarie o di altra natura “. In relazione ai ticket tecnici aperti dall'utente la società asserisce di aver prestato l'assistenza dovuta e nei limiti di tempo previsti. ritiene inoltre che tutte le richieste di risarcimento del danno siano inammissibili in quanto escluse dalla normativa AGCOM e siano altresì inammissibili le richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. In conclusione, l'operatore richiede il rigetto di ogni avversa pretesa.

3. Motivazione della decisione Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. In punto di merito si osserva che la richiesta dell'istante è da accogliere nei limiti che seguono: - il reclamo presentato tramite l'apertura del ticket n TTM000010972475 risulta essere stato chiuso. - la sospensione illegittima del servizio, intervenuta nel periodo 21/03/19-18/04/19, è acclarata dalla circostanza che la stessa Vodafone spa, a fronte della richiesta di provvedimento temporaneo, “ha provveduto ad avviare la procedura ai fini della riattivazione del servizio”. Si ritiene applicabile l'indennizzo ex art. 5 c. 1 del reg. indennizzi, per un totale di € 210,00 (€ 7,50 moltiplicati 28 giorni). Sul diritto al rimborso delle somme non dovute non ci sono elementi sufficienti per una corretta valutazione. Si esprime parere di diniego Sul diritto allo storno dell'insoluto non ci sono elementi sufficienti per una corretta valutazione. Si esprime parere di diniego Sul diritto all'indennizzo per malfunzionamento del servizio si ritiene applicabile l'indennizzo ex art. 5 c. 1 del reg. indennizzi, per un totale di € 210,00 Sul diritto all'indennizzo per mancata risposta al reclamo Fermo quanto sopra precisato, si ritiene viceversa non meritevole di accoglimento la richiesta di indennizzo sopra riportata posto che risulta la data di chiusura del ticket n. TTM000010972475. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 04/11/2019, è tenuta a 1. corrispondere l'indennizzo ex art.5 c.1 del reg. indennizzi per un importo pari ad € 210,00, il rigetto della richiesta di rimborso delle somme, il rigetto della richiesta dello storno ed il rigetto della richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo. Spese di procedura compensate. 2. La società Vodafone Italia SpA è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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