

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/152204/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - 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;

Visto l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Co.Re.Com. Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l' Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Co.Re.Com.);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 19/07/2019 acquisita con protocollo N. 0319658 del 19/07/2019

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 XXXX XXXX, evidenzia l'impossibilità tramite la sua utenza mobile di poter contattare il servizio clienti Vodafone 190 e quindi di ricevere assistenza sulla linea telefonica. A disservizio risolto, ha richiesto al gestore un indennizzo senza ricevere alcuna risposta.

Il gestore Vodafone spa nel contestare la genericità delle richieste rivolte al fine di pretendere un indennizzo ed evidenzia che i servizi prestati risultano regolari. Viene inoltre evidenziata la mancanza di prove a sostegno delle tesi risarcitorie.

A fronte delle richieste di indennizzo da parte dell'istante Sig. XXXX XXXX, è bene effettuare dei precisi distinguo. L'istante, infatti, lamenta la mancata raggiungibilità del numero 190 quale numero del servizio di assistenza clienti vodafone. Tale numero sarebbe risultato irraggiungibile - secondo quanto dichiarato - , dalla sua linea telefonica mobile , per un periodo che presumibilmente si protrae dal giugno al novembre 2017. A supporto di questa tesi, fornisce solo tardivamente, cioè oltre il termine previsto a norma di regolamento in materia di memorie e controdeduzioni da allegare alla fascicolazione, (per inciso in data 12 dicembre 2019 e cioè dopo la stessa udienza di discussione della pratica), le copie delle ricevute delle note pec inviate al gestore in tre successivi momenti. Sempre lo stesso utente, allega copia della nota-mail di risposta fornita dal gestore in data 1 dicembre 2017, che confermerebbero la risoluzione dell'inconveniente lamentato. Mentre aleatoria sembrerebbe essere la richiesta di indennizzo formulata dall'istante a riguardo la mancata possibilità di

raggiungere telefonicamente il servizio di assistenza clienti del gestore per eventuali generiche comunicazioni, sulla richiesta di indennizzo circa la mancata risposta ai suoi reclami, potrebbero trovarsi eventuali elementi di fondatezza, considerato che a fronte di tre distinte richieste del 6 giugno, del 29 luglio e del 15 novembre 2017, il gestore avrebbe riscontrato solo l'ultima entro i previsti termini dei 45 gg. Il gestore da parte sua nel contestare i disservizi lamentati e la genericità di quanto affermato dall'istante, non replica alla affermazione di avere ricevuto dei reclami e di avere risposto per tempo così come indicato nel formulario che sintetizza i termini della controversia sottoscritta dall'utente, bensì attesta la sua posizione sulla mancanza di prove a supporto. A fronte di quanto riassunto si ritiene di accogliere parzialmente le richieste di indennizzo avanzate dall'istante soltanto per quanto riguarda la mancata o tardiva risposta ai reclami effettuati (art. 12 - Allegato A alla Delibera 347/18/Cons.) che prevedono un indennizzo di euro 2,50 per ogni giorno di ritardo oltre i 45 gg previsti per fornire un riscontro nella misura massima di 300 euro. Tenuto conto che la prima richiesta è stata inoltrata il 22 giugno e che l'unico riscontro fornito è quello del 1 dicembre 2017, si ritiene adottabile il parametro massimo di indennizzo. Non si ritengono inoltre fondate le pretese di indennizzo legate alla spese di procedura in quanto non documentate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 19/07/2019, è tenuta a corrispondere la somma di euro 300,00 all'istante Sig. XXXX XXXX per la tardiva risposta ai reclami formulati. Il pagamento avverrà mediante assegno non trasferibile da inviare presso l'indirizzo dello stesso utente entro il termine massimo di 120 gg dalla firma del presente provvedimento

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