

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/127219/2019

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 23/05/2019 acquisita con protocollo N. 0224181 del 23/05/2019

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 8 gennaio 2019 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 20 gennaio 2019 indirizzata allo stesso numero, dalla quale derivava la suddetta richiesta di informazioni dell'istante.

La Signora _____ a seguito di un sms inviato dal gestore Vodafone Italia spa veniva informata della decurtazione del suo credito, proveniente da un concorso a premi denominato portaituoiamiciiinvodafone. A seguito di ciò inviava una pec l'8 gennaio 2019 per richiedere informazioni sulle motivazioni della decurtazione, chiedendo il contestuale riaccredito. La Signora _____ 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, oltretutto 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. L'istante per la 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 il 20 gennaio allo stesso istante, ove si sostiene che la decurtazione era stata operata a causa di irregolarità nella partecipazione al concorso portaituoamiciiinvodafone 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, da parte del gestore. 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 per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 150)" 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 di risposta alla pec inoltrata dall'istante senza alcuna ricevuta di trasmissione, di indirizzo e di mittente. Pertanto questa stessa allegata documentazione non dà forza alla tesi sostenuta di avvenuta risposta alla pec del cliente entro i termini consentiti.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 23/05/2019, è tenuta a indennizzare l'istante entro il limite massimo consentito dei 300,00 euro. Il pagamento de quo, dovrà essere eseguito entro il termine ultimo di 120 gg dalla firma del presente provvedimento mediante modalità che verranno discusse dalle parti in causa 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