

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/174918/2019

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' Autorita 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 della società XXXX XXXX, del 17/09/2019 acquisita con protocollo N. 0391221 del 17/09/2019

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 la società XXXX XXXX, lamenta disservizi alla linea voce ed adsl. facendo un reclamo che di non ha avuto riscontro da parte del gestore . Pertanto richiede gli indennizzi per i fatti narrati nella misura di 500,00 euro.

Il gestore Vodafone Italia spa, relaziona di non aver mai ricevuto alcuna segnalazione di disservizio se non una in data 22 giugno 2018 riscontrata l'11 luglio 2018. Viene inoltre evidenziato di aver fornito una prestazione di velocità pari a 50 mega in quanto è la massima possibile nel contesto tecnico logistico presente. Tale servizio è stato reso comunque con continuità e di contro la stessa società ha omesso di pagare le fatture dovute, per un totale di 597,28 euro. Di fatto vengono respinte le richieste fatte dall'istante.

Dalle scarse memorie allegate, si evince che l'istante ha lamentato dei disservizi in maniera generica, e lo ha fatto esclusivamente con nota pec del 1 aprile 2019, indirizzata contemporaneamente a ben tre distinti gestori. La lamentela riguarda la fornitura dei servizi resi nonchè la richiesta di pagamento degli insoluti. A questa nota il gestore chiamato oggi in causa, non oppone nessuna risposta come si evince dalle memorie prodotte. A fronte di quanto riassunto, si ritiene di accogliere parzialmente la richiesta di indennizzo fatta dall'istante relativamente soltanto alla mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'art. 12 della delibera 347/18/Cons, mentre non si ritiene di accogliere le lagnanze dovute agli imprecisati disservizi tecnici sulla linea, dei quali non si fa nè menzione temporale nè di segnalazione di guasti, se non con l'anzidetta pec . Si ritiene pertanto che le fatture

insolte evidenziate dal gestore vadano saldate e che lo stesso indennizzo venga assorbito dal maggiore insoluto presente.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 17/09/2019, è tenuta a stornare dal debito esistente di 597,28 maturato dall'istante, la somma di euro 300,00 quale indennizzo dovuto ai sensi dell'art. 12 della delibera 347/18/Cons. per la mancata risposta al reclamo inoltrato dallo stesso istante tramite pec dell'1 aprile 2019.

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