

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/74050/2019

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;

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 , del 26/01/2019 acquisita con protocollo N. 0033996 del 26/01/2019

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:

In data 01/12/2017, l’istante, , a seguito della ricezione di un sms da parte del gestore per una presunta e non specificata irregolarità relativa alla partecipazione al concorso "portaituoiamiciinvodafone",rilevava subito dopo uno storno sul credito residuo denominato "RIACCREDITO" e pari a: -€ 9,99 sulla sim XXXXXXXX e - uro 137,04 sulla sim XXXXXXXX; In data 19/12/2017, inviavo reclamo via pec al gestore, il quale ad oggi non ha ancora fornito alcuna risposta. Viene l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo e il rimborso per le spese di procedura.

Vodafone Italia spa ritiene infondato il reclamo in quanto trattasi di meri importi riferentesi a ricariche omaggio date quale bonus per la partecipazione al concorso denominato “portaituoiamiciinvodafone”. Da verifiche effettuate, si è riscontrata una anomalia nella partecipazione, in quanto l’amico portato era già cliente vodafone e pertanto si è provveduto a disattivare il credito maturato. Nel mese di gennaio 2018 – come da schermata – si è provveduto a informare l’utente dell’accaduto. In ragione di tutto quanto esposto, il gestore ritiene di non dover riconoscere nulla all’istante sulla base della conoscenza dei termini di partecipazione al concorso in oggetto e per la giustezza della procedura attuata, in linea con la carta servizi e il regolamento in atto.

Dall'esame di tutto quanto descritto ed in seno alle memoria prodotte dalle parti in causa, si evidenzia che l'istante seppur avvertito con sms dell'avvenuta decurtazione, inviava al gestore due reclami il 19 dicembre 2017, e tale reclami non risultano, dalle memorie prodotte dal gestore, che sia stati riscontati correttamente entro il tempo previsto. Non significative risultano infatti le note inviate in allegato alla memoria dello stesso gestore, in riferimento alla risposta fornita all'utente, in quanto prive di destinatario e di elementi utili che ne

comprovino l'effettivo invio. Tale fatto è la prova dell'inottemperanza ai sensi dell'art. 12 della delibera 347/18/Cons da parte del gestore in materia di mancata risposta ai reclami. Viene pertanto accolta la richiesta di indennizzo formulata dall'istante, nella misura massima di 300,00 euro. Tale indennizzo, sebbene siano stati inviati due differenti reclami, uno per ogni sim, sarà applicato soltanto una volta in virtù della riunificazione della richiesta per le due diverse numerazioni, in un unico procedimento di definizione. Viene respinta la richiesta di refusione delle spese di procedura, avanzata dall'istante, in quanto non giustificate e supportate da alcun giustificativo fiscale e documentale.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 26/01/2019, è tenuta a indennizzare con euro complessivi 300,00 l'istante. Tale somma deriva dalla mancata risposta ai reclami inoltrati dall'istante il 19 dicembre 2017 (ai sensi dell'art 12 della delibera 347/18/Cons). il pagamento de quo, dovrà avvenire entro 120 gg dalla data della firma del presente provvedimento, mediante l'invio di un assegno intestato all'istante presso l'indirizzo di fatturazione o di registrazione nei sistemi anagrafici del gestore. Le parti potranno, successivamente ed in separata sede, trovare un accordo diverso sulle modalità di pagamento che faciliti la liquidazione di quanto spettante.

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