

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/108978/2019

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 09/04/2019 acquisita con protocollo N. 0156941 del 09/04/2019

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:

Posizione dell’istante In data 01/12/2017,l'istante XXXX XXXX a seguito della ricezione di un sms da parte del gestore per una presunta e non specificata irregolarità relativa alla partecipazione al concorso "portaituoiamiciiinvodafone",rilevava subito dopo uno storno sul credito residuo denominato "RIACCREDITO" e pari a: -€ 39,99 sulla sim XXXXXXXXXX . In data 19/12/2017,invia reclamo via pec al gestore, il quale ad oggi non ha ancora fornito alcuna risposta. Viene richiesto l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo e il rimborso per le spese di procedura.

Posizione del gestore: 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 “portaituoiamiciiinvodafone”. 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.

Le richieste di indennizzo da parte dell'istante vanno analizzate sulla base di quello che prevedeva il concorso "portaituoiamiciiinvodafone" all'epoca dei fatti e cioè nel 2017. In particolare, nello stesso, era previsto che chi partecipasse a tale genere di concorso, ricevesse un bonus di 20 euro di ricarica in omaggio , per ogni nuovo

utente segnalato al gestore. Dall'esame di tutto quanto descritto ed in seno alle memorie prodotte dalle parti in causa, si evince che l'istante, a seguito della decurtazione del credito, inviava un reclamo alla Vodafone in data 19 dicembre 2017 e il gestore non riscontrava tale richiesta di informazioni formulata. Nonostante, infatti, i nelle memorie dello stesso gestore, venga allegata una nota di risposta in merito, la stessa, essendo priva dei dati di invio e del destinatario in indirizzo, non può essere assunta a ragione della tesi del riscontro fornito regolarmente. Per tale inottemperanza, ai sensi di quanto stabilito nel regolamento in materia - art. 12 Delibera 347/18/Cons - , scaturisce l'indennizzo a favore del richiedente nella misura massima di 300,00 euro. Non viene invece accolta la richiesta di liquidazione delle spese di procedura, avanzata dallo stesso istante, in quanto non comprovata e non giustificata in alcun modo dal richiedente.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 09/04/2019, è tenuta a indennizzare con euro complessivi 300,00 l'istante. Tale somma deriva dalla mancata risposta al reclamo inoltrata dall'istante fatta il 19 dicembre 2017 (ai sensi dell'art 12 della delibera 347/18/Cons). Il pagamento de quo avverrà 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, in separata sede e successivamente ad oggi , trovare un accordo di pagamento diverso per favorire la liquidazione delle spettanze.

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