

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/317681/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA

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 Corecom Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom 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" (Corecom);

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED], del 20/08/2020 acquisita con protocollo N. 0346529 del 20/08/2020

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:

La Sig.ra [REDACTED] di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per l'utenza di tipo privato [REDACTED] la mancata lavorazione della richiesta di recesso, l'indebita fatturazione subita e la mancata risposta ai reclami. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato di aver inviato, a mezzo pec in data 07/02/2019 la richiesta di recesso contrattuale. La società Vodafone Italia S.p.A., non ha dato seguito alla richiesta di recesso ed ha continuato a fatturare l'utenza [REDACTED], da lei non più utilizzata. Nel perdurare di tale disservizio ha formulato due reclami, uno in data 13/08/2019 ed uno nella successiva data del 23/01/2020 ai quali non è stato dato alcun riscontro. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: 1) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami; 2) l'annullamento delle morosità pendenti; 3) il rimborso delle spese di procedura. L'utente, in sede di replica, ha contestato le dichiarazioni rese in memoria dalla società resistente, ed ha dichiarato in sintesi quanto segue. Che solo in sede di deposito della memoria, quindi solo in data 11/10/2020, è stato reso edotto dalla Vodafone della dovuta regolarizzazione della propria posizione debitoria e dell'emissione delle note di credito. Che tale operazione contabile, se pur reclamata più volte è stata eseguita con notevole ritardo atteso che per quanto dichiarato dallo stesso operatore in memoria, è stata pienamente soddisfatta solo nella data del 20/02/2020 con l'emissione dell'ultima nota di credito la n. [REDACTED]. Concludendo, l'utente ha reiterato tutte le richieste di indennizzo, attesa proprio la tardiva cessazione del contratto, la tardiva emissione delle note di credito e la mancata risposta ai reclami.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A. di seguito Vodafone, società e/o operatore, nel rispetto dei termini indicati,

non depositando in atti alcuna documentazione al riguardo, si denota una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con la società in causa, che si ricorda essere un soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato, che fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo". Pertanto, ed in accoglimento alla richiesta di cui al punto 1) la Vodafone è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo di cui all'art.12 comma 1 del Regolamento in materia di indennizzi, nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00), considerata la prima missiva avente data 13/08/2019. Precisando al riguardo che, ai sensi del comma 2 del sopra citato articolo 12, l'indennizzo di cui sopra, è stato calcolato in misura unitaria atteso che i reclami di cui si discute, sono riconducibili al medesimo disservizio. Infine, ed in accoglimento alla richiesta di cui al punto 3), appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che l'istante ha partecipato al procedimento di cui si discute, con l'assistenza del delegato incaricato della sua rappresentanza.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 20/08/2020, è tenuta a corrispondere, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, e secondo le modalità indicate in istanza, la somma di euro 100,00 (cento/00), quale rimborso per le spese di procedura ed euro 300,00 (trecento/00) quale indennizzo dovuto ai sensi dell'art.12 comma 1 del Regolamento in materia di indennizzi. 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
Gianpaolo Simone

