

DETERMINAFascicolo n. GU14/739659/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Vodafone XXX
IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 11/03/2025 acquisita con protocollo n. XXX del 11/03/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Vodafone XXX, di seguito Vodafone, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 11/03/2025; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 10/03/2025), quanto segue. "In data 24.01.2025 richiedevo la rettifica dei miei dati anagrafici sull'area clienti in quanto il cognome risultava scritto in modo scorretto con due lettere invertite e cioè «XXX» anziché

XXX. Da qui è iniziato un calvario in cui le segnalazioni si chiudevano con un SMS che mi invitava ad andare in un punto vendita Vodafone per la correzione. In data 25.01.2025 mi sono recato presso un punto fisico Vodafone per la rettifica ma mi è stato detto che l'anagrafica essendo l'offerta stata veduta attraverso altri canali poteva essere gestita unicamente tramite 190, ho spiegato la situazione ma gli operatori presenti si sono rifiutati di lavorare la richiesta. A questa sono succedute ulteriori quattro richieste al 190 che non sono esitate in nulla se non la ricezione dell'identico SMS. Tutto questo per l'inversione di due lettere. (...) nonostante il tentativo di raggiungere una mediazione con l'Operatore, quest'ultimo, in data 10.03.2025, in occasione dell'Udienza conciliativa non ha elaborato una valida risposta in sede di arbitrato, confermato la mancata lavorazione completa della richiesta alla data del 10.03.2025 e affermando che non è possibile per loro gestire tale richiesta in questa sede, e tantomeno non è stato in grado di produrre documentazione che riportasse la parziale gestione millantata, nonché le Istruzioni per potere risolvere la situazione né di fornire il contatto di un soggetto operativo ai fini della risoluzione della problematica riscontrata da oltre 30 gg. Per tutti questi motivi non è stato possibile accettare il riscontro di Vodafone in questa sede e si rimanda a un nuovo tentativo in sede di Definizione". Ciò premesso, l'istante richiede "che vengano immediatamente rettificati i dati richiesti cioè che sia gestita in modo completo la richiesta di aggiornamento anagrafica, e che Vodafone ricerchi nel suo personale un membro operativo del suo staff di Caring in grado di mettersi in contatto con l'avvocato che si occuperà di questa Istanza (nel precedente grado di mediazione questo contatto non era stato ricercato) oltre a una somma risarcitoria come riportato nella sezione rimborsi / indennizzi a seguire, per la mancata gestione del reclamo di tutto sommato semplice lavorazione (ancora aperto e non completamente gestito da Gennaio 2025) sia da parte del 190 che da parte del punto fisico Vodafone". Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 90. Segnala i seguenti disservizi (utenza n. XXXXXXXX): 1. Mancata/tardiva risposta a reclami (data reclamo: 25/01/2025, data riscontro: non risolto). In data 24/04/2025, l'istante, in riferimento alla memoria dell'operatore, eccepisce quanto segue. In particolare, conferma che il comportamento di Vodafone XXX nella gestione delle numerose segnalazioni non è stato conforme e non è avvenuto nella tempistica di 30 gg. (più che idonea per la risoluzione di una problematica di non particolare complessità come questa), contrariamente a quanto affermato, in quanto le segnalazioni nr.: - XXXXXXXX del 23.01.2025; - XXXXXXXX del 24.01.2025; - XXXXXXXX del 25.03.2025; risultano tutte, ad oggi, sì chiuse dall'operatore ma de facto non gestite poiché il problema si presenta invariato dalla prima segnalazione aperta il 23.01.2025 per la presenza di dati anagrafici non corretti. Rinnova dunque la richiesta a Vodafone di regolarizzare la sua anagrafica, anche sul sito web «<https://vodafone.it>», il più presto possibile. Per quanto riguarda l'assenza di prove rilevata da Vodafone, ritiene basti consultare il fascicolo documentale per verificare che sono state riportate e caricate correttamente in ogni fase del procedimento sufficienti immagini e documenti. Le richieste di risarcimento per la condotta iniqua e poco trasparente dell'Operatore già avanzate in tutte le sedi precedenti sono per tanto confermate.

Vodafone, con memoria in data 15/04/2025, evidenzia quanto segue. "... evidenzia, in primis, l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata in merito alla contestazione oggetto del presente procedimento. L'odierna esponente, difatti, conferma di aver già provveduto, come peraltro comunicato all'istante, alla correzione dei dati sui propri sistemi informatici (all. 1). Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda avanzata dall'istante poiché l'odierna contestazione risulta essere stata già gestita in modo positivo. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa".

Prima di entrare nel merito della vicenda de qua, è necessario risolvere la seguente questione preliminare. Occorre, infatti, precisare che nessuna valenza probatoria può essere attribuita alla documentazione allegata dall'istante in sede di replica alla memoria dell'operatore, giacché tale specifica fase va utilizzata come occasione di eventuale dettaglio di quanto già esplicitamente indicato nell'istanza introduttiva e giammai per inserire ex novo ulteriori elementi probatori. Diversamente opinando, ove l'istante potesse allegare documentazione e/o inserire dettagli nuovi in fase di controdeduzioni, ci si troverebbe dinanzi all'ingiustificabile posizione di raddoppiato vantaggio del ricorrente rispetto all'operatore in cui mentre il primo si avvarrebbe di due momenti di difesa, in occasione del deposito dell'istanza e in sede di replica, il

gestore, invece, potrebbe giovare solo della fase del deposito delle memorie difensive (ex multis, Corecom Abruzzo delibera n. 32/2020). Per completezza, si rammenta il disposto del comma 2 dell'art. 16 dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS, per cui "Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di 45 giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi 20 giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica". Tali documenti, per i motivi sopra esposti, non saranno, dunque, considerati in questa sede. Ciò premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante, trattabili congiuntamente, possono essere accolte parzialmente (l'indennizzo viene accordato, ma in misura minore rispetto a quanto richiesto), come di seguito precisato. L'istante lamenta, ad oggi, mancata rettifica, richiesta in data 24/01/2025, dei propri "dati anagrafici sull'area clienti in quanto il cognome risultava scritto in modo scorretto con due lettere invertite e cioè «XXX» anziché XXX. Vodafone, per contro, rileva "di aver già provveduto, come peraltro comunicato all'istante, alla correzione dei dati sui propri sistemi informatici" e come "priva di rilievo giuridico, pertanto, appaia la domanda avanzata poiché l'odierna contestazione risulta essere stata già gestita in modo positivo". A conferma di tale assunto, l'operatore si limita tuttavia a produrre semplice schermata, estratta dai propri sistemi, a cui, come noto, non può essere attribuita alcuna valenza probatoria (specialmente se contestata da controparte, come nella fattispecie in esame), in quanto da ritenersi "autoreferenziale" (al riguardo, la VI Sezione civile della Suprema Corte di cassazione, con la sentenza n. 8290/2016, ha affermato che "un documento proveniente dalla parte che voglia giovare non può costituire prova in favore della stessa né determina inversione dell'onere probatorio"). L'effettivo verificarsi del disservizio lamentato, alla luce di quanto riportato da Vodafone, resta dunque confermato, non l'avvenuta risoluzione dello stesso, il che fonda il diritto dell'istante all'ottenimento di un indennizzo. Al riguardo, deve evidenziarsi che, secondo un consolidato orientamento, se nell'istanza è formulata una richiesta di risarcimento danni (di "somma risarcitoria" parla l'istante), come tale non accoglibile, non avendo questo Corecom poteri di cognizione in tal senso, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione (favor utentis), tale richiesta può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato. Ciò premesso, il disservizio lamentato dall'istante, peraltro, non appare riconducibile, neppure in via analogica, ad alcuna delle fattispecie previste come indennizzabili ai sensi dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (cd. "Regolamento indennizzi"). Valutate tutte le circostanze del caso (ovvero, in particolare: verifica del disservizio a partire dal 24/01/2025, come riferito dall'istante, data rispetto alla quale l'operatore non ha eccepito alcunché; contrariamente a quanto affermato da Vodafone, mancata risoluzione dello stesso), può dunque farsi ricorso al principio di equità di cui all'art. 13, comma 7, del suddetto allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, e riconoscere all'istante, a titolo di indennizzo per il disservizio patito, un importo pari ad euro 50,00 (cinquanta/00). Si evidenzia, a tal riguardo, che le "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, espressamente disponevano che "... ove necessario e possibile, la pronuncia potrà essere adottata anche in applicazione di principi di equità, adeguatamente motivati. La natura discrezionale del potere di risoluzione delle controversie dell'Autorità, come qualsiasi altra pubblica amministrazione nell'esercizio delle sue funzioni, importa, infatti, il riconoscimento di un potere di apprezzamento di tutte le circostanze di fatto che hanno condizionato il rapporto (contrattuale o extracontrattuale) che le viene sottoposto, al fine – all'occorrenza – di ricondurlo ad equità tramite una pronuncia che riequilibri le posizioni delle parti nel pubblico interesse; d'altro canto, la valutazione equitativa costituisce uno dei parametri indicati nelle due raccomandazioni comunitarie sulla risoluzione non giurisdizionale delle controversie, la n. 258 del 1998 e la n. 310 del 2001, mentre la delibera n. 173/07/CONS, nelle sue premesse oltre che negli articoli dedicati alla conciliazione e alla decisione della lite, fa esplicito riferimento all'equità quale criterio di giudizio.". Stante quanto sopra, Vodafone è altresì tenuto a provvedere, quanto prima, alla suddetta rettifica del dato anagrafico erroneamente riportato in area clienti ("XXX", anziché "XXX"), così come richiesto dall'istante.

DETERMINA

- Vodafone XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 11/03/2025, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Vodafone XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. Vodafone XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 50,00 (cinquanta/00), in applicazione del principio di equità di cui

all'art. 13, comma 7, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, a titolo di indennizzo per il disservizio patito. 3. Vodafone XXX è tenuta, inoltre, a rettificare, quanto prima, il dato anagrafico erroneamente riportato in area clienti ("XXX", anziché "XXX"), così come richiesto dall'istante. 4. Vodafone XXX è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
GINO PASSARINI