



CORECOM Lazio



DETERMINAFascicolo n. GU14/531408/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Rxxx

P. - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)

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”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

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 denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Rxxx P., del 13/06/2022 acquisita con protocollo n. 0186137 del 13/06/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, Sig.ra Rxxx P., cliente della Soc. Vodafone Italia S.p.a., esprimeva di aver richiesto, in data 22.9.21, l’attivazione di servizi telefonici presso la propria abitazione e così, in data 6.10.21, l’operatore provvedeva a confermare, a mezzo sms, il codice della pratica, con la relativa documentazione. Successivamente, in data 9.10.21, in data 10.10.21 ed in data 12.10.21, Vodafone informava l’utente di alcuni problemi con il codice di migrazione che risultava non preciso e pertanto, l’istante provvedeva alla conferma del numero de quo sin dal

9 ottobre 2021, come risultava dalla fattura a sua disposizione. Ciò nonostante, la situazione rimaneva invariata ed il controllo del codice di migrazione proseguiva sino al 22.10.21, data nella quale l'operatore comunicava che erano in corso verifiche (veniva riferito in particolare, che la residenza dell'utente sarebbe risultata diversa da quella indicata ed all'uopo veniva richiesto l'invio della copia del documento di identità della Sig.ra Ragozzo). In data 10.11.21, nonostante l'invio del documento da parte dell'utente, Vodafone comunicava, a mezzo sms, che non era possibile completare l'attivazione. Pertanto l'odierna istante provvedeva a contattare direttamente l'ufficio tecnico del gestore ed in detta occasione, le veniva comunicato che non risultava inviato alcun documento nell'esatta modalità richiesta, vale a dire all'indirizzo di posta ordinaria, non risultando valido l'invio comunicato dall'utente a mezzo pec. Veniva pertanto, in data 17.11.21, predisposto un nuovo invio della carta di identità anche a mezzo posta ordinaria. Nonostante ciò, la pratica di attivazione, al 20.11.21, risultava "eliminata". Stante siffatto stato di cose, l'istante si vedeva costretta ad inoltrare, sempre in data 20.11.21, formale reclamo per lamentare il mancato trasferimento della linea e l'operatore assicurava che avrebbe avviato le opportune verifiche. In data 20.12.21, l'istante riceveva una nuova comunicazione da parte del gestore, nella quale veniva riportato quanto segue: "in riferimento alla Sua segnalazione del 20/11/2021, a seguito di attente verifiche effettuate sui nostri sistemi informatici, Le comuniciamo che la pratica 95337677 per l'attivazione del contratto xxxxxx e' stata annullata, come da comunicazione del 10/11/2021. Pertanto se desidera attivare un nuovo contratto, sara' necessario sottoscrivere una nuova pratica. Confermandoci a Sua disposizione per qualsiasi necessità, cogliamo l'occasione per porgerLe i nostri più cordiali saluti. Servizio Clienti Vodafone". L'utente chiedeva quindi: "CONSIDERATO - che dai fatti contestati la condotta di Vodafone si palesa non corretta sotto diversi profili, ma ciò che più interessa è la mancata attivazione della linea SENZA ALCUNA VALIDA E LEGITTIMA MOTIVAZIONE da parte di Vodafone; - che la mancata attivazione ha determinato un danno all'istante dovendo suo malgrado corrispondere la maggior somma del contratto in essere con fastweb nella misura di € 47,52 mensili, invece di € 24,90 mensili di cui al contratto sottoscritto con Vodafone; - che solo in data 6 giugno 2022 la richiesta dell'Utente di che trattasi è stata evasa da altro operatore. Ciò posto, l'istante chiede: 1) gli indennizzi previsti per legge per mancata attivazione dei servizi richiesti, determinati nella misura di € 350,00; 2) il risarcimento del danno determinato dalla differenza tra (47,52 - 24,90)= dal 6 ottobre 2021 sino all'effettiva attivazione da parte di altro operatore intervenuta a far data dal 6 giugno 2022, pari ad € 180,96 (22,62X 8 mesi)". La quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti dall'istante ammontava ad € 530.96.

Si costituiva la Vodafone Italia S.p.a. eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto "...Nello specifico, invero, l'odierna esponente pone in rilievo che il servizio clienti ha preso in carico e gestito la richiesta di attivazione formulata dall'istante comunicando alla cliente stessa che, se avesse voluto procedere, avrebbe dovuto effettuare una nuova richiesta di attivazione in quanto la precedente non era andata a buon fine. Si rappresenta, difatti, che la procedura regolarmente avviata è fallita poiché, stante quanto affermato dal gestore donating, il codice di migrazione è stato dichiarato da quest'ultimo errato, come visibile dalla schermata di seguito acclusa (cfr. all. 1). Successivamente, poi, l'utente ha rinunciato all'attivazione della linea stessa. In virtù di quanto sopra esposto, pertanto, la domanda di indennizzo avanzata di euro 530,96 dovrà essere rigettata...Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. 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..."

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. Lamenta l'odierna istante la mancata attivazione del servizio, come richiesta in data 22.9.21 e come confermata dall'operatore, in data 6.10.21, allorquando lo stesso provvedeva ad inviare anche il codice della pratica, con la relativa documentazione. Eccepisce in risposta l'operatore: -che nessuna anomalia risulta essere stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore della Sig.ra Ragozzo, -che la procedura richiesta dall'istante è stata inizialmente, regolarmente avviata e poi è fallita a causa dell'errata indicazione del codice di migrazione, -che è stata la stessa utente a rinunciare all'attivazione e -che nessuna prova risulta essere stata prodotta dall'istante a sostegno della propria tesi. Da un'attenta analisi della documentazione in atti,

risulta che parte istante, contrariamente a quanto assunto da parte convenuta, ha debitamente provato quanto dalla medesima lamentato ed infatti, risultano dalla stessa allegate tutte le comunicazioni intercorse tra l'utente e l'operatore. Da dette comunicazioni appare evidente la prontezza dell'istante la quale, innanzi alle richieste del gestore e mostrando altresì la necessità di vedersi attivata, nel più breve tempo possibile, la linea richiesta, al fine di risolvere la problematica in essere, inviava in data 28.10.21, la copia del proprio documento di identità (richiesta da Vodafone in data 22.10.21) e provvedeva successivamente, ad inviarla una seconda volta, in data 1.11.21, a mezzo posta ordinaria (come richiesto espressamente dal gestore, dal momento che l'invio a mezzo pec effettuato dall'istante non era stato ritenuto valido ai fini del perfezionamento della pratica). Ciò nonostante l'operatore, con comunicazione del 10.11.21, si limitava a rispondere quanto segue: "Ci dispiace informarti che non è possibile completare l'attivazione della tua linea di rete fissa". Considerato quanto sopra, l'istante si vedeva costretta ad inviare formale pec di reclamo in data 20.11.21, con la quale, esasperata, sollecitava Vodafone Italia S.p.a. a provvedere con estrema urgenza all'attivazione dei servizi richiesta in data 22.9.21. In detta occasione, la Sig.ra Ragozzo si avvedeva che "la pratica per l'attivazione è stata annullata". Da quanto sopra, risulta pertanto evidente la responsabilità da parte dell'operatore il quale, non ha provveduto nei tempi e nei modi prescritti ad attivare la linea richiesta dalla Sig.ra Ragozzo in data 22.9.21 e pur eccettuando l'infondatezza di quanto affermato dall'utente, non fornisce prova alcuna sull'effettiva, assunta, immediata attivazione del servizio, né di aver inviato comunicazione alcuna circa le motivazioni specifiche e dettagliate dell'impossibilità dell'attivazione, limitandosi ad evidenziare un errore nell'indicazione del numero di migrazione. A tale proposito la Delibera di Agcom, n.26/10/CIR stabilisce espressamente che "Deve essere riconosciuto all'utente un indennizzo per il ritardo nell'espletamento della procedura di rientro, qualora risulti provato che il ritardo è imputabile all'operatore convenuto, il quale non ha fornito all'utente un'informazione chiara ed esaustiva". Conforme a detta Delibera, anche la Delibera di Agcom n.121/11/CIR che ribadisce la sussistenza della "responsabilità dell'operatore recipient per il ritardo nell'espletamento della procedura di portabilità qualora risulti che questi non si sia prontamente attivato alla risoluzione della problematica, e non abbia fornito adeguata informativa all'utente in ordine al completamento della procedura di portabilità e ciò legittima la liquidazione di un indennizzo in favore dell'utente". Sulla medesima linea, anche la Delibera Agcom n.140/10/CIR. E' pertanto corretta la richiesta dell'utente volta ad ottenere un indennizzo per la mancata portabilità del numero e considerato che la domanda in questione è del 22.9.21 e che con comunicazione del 10.11.2021 è stata comunicata l'impossibilità di migrazione della linea, l'operatore sarà tenuto a versare alla stessa l'importo di € 245,00 ex art. 7, comma 2, del Regolamento indennizzi: € 5 x giorni 49. Non si ritiene invece, che possa trovare accoglimento la richiesta avanzata dall'odierna istante di vedersi restituita da parte dell'operatore la differenza tra quanto avrebbe dovuto versare allo stesso e quanto poi, è stata costretta a corrispondere al nuovo operatore in quanto fattispecie di natura risarcitoria non ricompresa tra le competenze dell'adita Autorità.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 13/06/2022, è tenuta a corrispondere a favore della stessa un indennizzo complessivo di € 245,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

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
ROBERTO RIZZI

f.to