



CORECOM Sicilia



DETERMINA

Fascicolo n. GU14/673299/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - 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;

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

Visto il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

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 XXXX XXXX, del 09/04/2024 acquisita con protocollo n. 0102734 del 09/04/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La sig.ra XXXX XXXX (di seguito Istante o Utente), in relazione al servizio di telefonia fisso + mobile - codice cliente/numero contratto: XXXXXXXXX - mobile XXXXXXXXX, di tipo privato, nell’istanza introduttiva del procedimento, rappresenta in sintesi quanto segue. Da Novembre del 2022 ha avuto un problema non indifferente in quanto non riusciva a cambiare operatore per causa di un errore commesso nel 1998 da un punto vendita Vodafone. La cliente era censita sui sistemi informatici Vodafone con un codice fiscale errato, perché sostanzialmente la cliente nata a Troina in provincia di Enna è stata invece censita sui sistemi Vodafone come nata a Catania. Questo ha causato di conseguenza la creazione di un codice fiscale errato e, viste le nuove normative sulle portabilità dei numeri mobili, l’impossibilità di cambiare gestore. Dopo diverse segnalazioni il problema è stato risolto e la cliente alla fine è rimasta in Vodafone dopo non pochi

problemi e mesi senza una opzione attiva sul suo numero di telefono. Vodafone con PEC inviata, da uno studio legale, si è rifiutata di risarcire per i disagi provocati all'utente. Precisa che Vodafone Italia ha già subito una condanna per un altro cliente che ha avuto il medesimo problema dal Tribunale di Ivrea con una sentenza di risarcimento record quindi non è nuova a queste problematiche causate ai clienti. L'istante precisa che, per l'impossibilità di cambiare gestore nel corso del tempo, ha avuto offerto dalla Vodafone un contentino come risarcimento con una offerta scontata che avrebbe dovuto ripagare tutto il disagio subito. L'istante in ragione di quanto sopra lamentato chiede un indennizzo, da Novembre 2022 ad oggi, di euro 20.000.

Vodafone Italia SpA (di seguito Vodafone o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sostanza, quanto segue. La richiesta dell'utente di 20.000 euro è di natura risarcitoria e non rientra nelle competenze dell'Autorità. Quest'ultima può solo verificare l'inadempimento e ordinare misure per cessare la condotta lesiva, rimborsi di somme non dovute e indennizzi previsti dal contratto o da normative. La richiesta dell'utente è infondata poiché non vi è alcuna anomalia nel servizio erogato e l'utente non ha fornito prove sufficienti a supporto delle sue affermazioni, come richiesto dall'articolo 2697 c.c. L'errore relativo al codice fiscale del 1998 non è stato dimostrato con documentazione adeguata. Non sono state fornite prove specifiche a supporto delle richieste di indennizzo, storno e rimborso. Vodafone ha risposto ai reclami confermando la correttezza del proprio operato. L'utente non ha evitato il danno lamentato con l'ordinaria diligenza, come previsto dall'articolo 1227 c.c., il che potrebbe ridurre o annullare l'indennizzo richiesto. Vodafone chiede il rigetto integrale delle richieste dell'utente poiché infondate.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono. In via preliminare, si rileva che l'istanza risulta generica e non circostanziata, priva di elementi probanti a supporto, e pertanto non adatta a quantificare con precisione l'arco temporale di riferimento in relazione al disagio lamentato. Sempre in via preliminare è d'obbligo evidenziare che ove la richiesta di euro 20.000 sottenda una richiesta di risarcimento danno la stessa deve dichiararsi inammissibile in quanto esula dalle competenze dell'Agcom, e di conseguenza del Corecom che, come è ormai noto, ai sensi articolo 20, comma 4, del Regolamento, allegato B alla Delibera 358/2022/CONS, può, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia, ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, fermo restando il diritto dell'utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno ai sensi del comma 5, del citato articolo del Regolamento. Passando al merito della controversia, l'istante dichiara che da novembre 2022 non è riuscita a cambiare operatore a causa di un errore di registrazione del codice fiscale da parte di Vodafone sui propri sistemi informatici. L'istante, pur affermando di aver effettuato diverse segnalazioni del problema, non fornisce alcuna prova documentale a sostegno della propria tesi. Risulta infatti agli atti un solo reclamo, tra l'altro privo di data, mediante il quale l'istante, nel lamentare l'accaduto, chiede la corresponsione di un indennizzo. L'operatore, a propria difesa, ha depositato copia della lettera datata 4/10/2023 mediante la quale, tra l'altro, ha comunicato all'istante di aver ricevuto una sola richiesta di portabilità verso altro gestore in data 8 febbraio 2023, rifiutata per incongruenza di dati, che sono stati poi corretti in data 27 marzo 2023. Dichiarazione questa non contestata dall'istante pur avendone facoltà entro il termine a tal fine concesso. Pertanto, in base a siffatta ricostruzione dei fatti da parte dell'operatore, in assenza di adeguata documentazione da parte dell'istante a sostegno delle proprie dichiarazioni, si può riconoscere un indennizzo per il periodo intercorrente tra la data in cui è stata richiesta la portabilità (8 febbraio 2023) e la data in cui l'operatore asserisce di aver corretto il codice fiscale (27 marzo 2023). In ragione di quanto sopra esposto, l'operatore è tenuto a corrispondere, ai sensi dell'art. 7, comma 2, del Regolamento indennizzi, delibera 347/18/CONS, un indennizzo di euro 235,00, quantificato moltiplicando 5 euro per 47 giorni intercorrenti dall'8 febbraio 2023 fino alla data del 27 marzo 2023.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 09/04/2024, è tenuta a corrispondere, ai sensi dell'art. 7, comma 2, del Regolamento indennizzi, delibera 347/18/CONS, un indennizzo di euro 235,00 (duecentotrentacinque/00).

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
Gianpaolo Simone