

DELIBERA N. 1/2023/DEF

XXX XXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/417148/2021)
(GU14/428321/2021)
(GU14/428326/2021)

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 01/02/2023;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

RICHIAMATO 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 21 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del Corecom Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza di XXXXXXXX XXXXXXXX del 21/04/2021 acquisita con protocollo n. 0190395 del 21/04/2021, nonché le istanze presentate il 26/05/2021 (GU14/428321/2021 e GU14/428326/2021);

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con le istanze nn. GU14/417148/2021 (presentata in data 21 aprile 2021), GU14/428321/2021 (presentata in data 26 maggio 2021) e GU14/428326/2021 (presentata in data 26 maggio 2021), la sig.ra XXXXXX lamentava l'illegittima disattivazione delle tre sim nn. XXXXXXXXX, XXXXXXXXX, XXXXXXXXX, alla stessa intestate.

In particolare, nell'istanza n. GU14/417148/2021 l'utente evidenziava che: a) con riferimento alla sim n. XXXXXXXX, in data 30 aprile 2020 effettuava una ricarica telefonica al fine di mantenere attiva l'utenza; b) in data 30 aprile 2020 la Sim veniva illegittimamente disattivata da Vodafone e la disattivazione veniva segnalata all'operatore sia telefonicamente (in data 5 maggio 2020), sia tramite PEC del 20 luglio 2020, sia a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno inviata il 21 luglio 2020; c) in data 27 febbraio 2021 veniva attivato un procedimento d'urgenza volto ad ottenere il ripristino dell'utenza; tuttavia, la sim non veniva mai riattivata.

Nell'istanza GU14/428321/2021 l'utente evidenziava che: a) con riferimento alla sim n. XXXXXXXX, in data 20 giugno 2020 effettuava una ricarica telefonica al fine di mantenere attiva l'utenza; b) dal 21 giugno 2020 la sim veniva illegittimamente disattivata da Vodafone e la disattivazione veniva segnalata all'operatore sia telefonicamente, in data 26 giugno 2020, sia a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno, in data 8 settembre 2020, sia con Pec del 11 settembre 2020 e del 26 marzo 2021; c) in data 21 aprile 2021 veniva attivato un procedimento d'urgenza volto ad ottenere la riattivazione dell'utenza e il gestore provvedeva a ripristinare la numerazione XXXXXXXX (dopo la sostituzione della sim presso un negozio Vodafone) in data 14/05/2021.

Nell'istanza GU14/428326/2021 l'utente evidenziava che: a) con riferimento alla sim n. XXXXXXXX, in data 20 giugno 2020 effettuava una ricarica telefonica al fine di mantenere attiva l'utenza; d) dal 21 giugno 2020 la Sim veniva illegittimamente disattivata da Vodafone e la disattivazione veniva segnalata all'operatore sia telefonicamente, in data 26 giugno 2020, sia a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno datata 8 settembre 2020, sia a mezzo pec dell'11 settembre 2020 e del 31 marzo 2021; e) in data 21 aprile 2021 veniva attivato un procedimento d'urgenza volto ad ottenere la riattivazione dell'utenza e il gestore provvedeva a ripristinare la numerazione

XXXXXXX (dopo la sostituzione della sim presso un negozio Vodafone) in data 14/05/2021.

Per tutte le contestazioni oggetto delle istanze GU14/428321/2021 e GU14/428326/2021, la sig. XXXXXXX chiedeva: a) l'indennizzo per l'illegittima disattivazione delle SIM; b) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo; c) il rimborso dei costi sostenuti per l'acquisto di 2 nuove SIM; d) il rimborso delle spese di procedura.

Per le contestazioni di cui all'istanza GU14/417148/2021, l'utente chiedeva: a) l'indennizzo per l'illegittima disattivazione della SIM; b) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo; c) l'indennizzo per la perdita di numerazione telefonica posseduta dal 2016; d) il rimborso dei costi sostenuti per l'acquisto di una nuova SIM e) il rimborso delle spese di procedura.

L'istante con memorie di replica, ritualmente e tempestivamente depositate nell'ambito dei tre procedimenti, confermava le richieste già formulate e precisava che anche la numerazione mobile n. XXXXXXX era stata riattivata in data 7 maggio 2021.

2. La posizione dell'operatore

Nell'ambito dei tre procedimenti GU14/417148/2021, GU14/428321/2021 e GU14/428326/2022 Vodafone Italia S.p.A. ha depositato rituali memorie entro i termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (all. A alla delibera n. 203/18/CONS) in cui ha rilevato: a) l'inammissibilità delle istanze in quanto le richieste formulate dall'Istante in sede di procedimento di Definizione non risultano essere coincidenti con quelle presentate nell'istanza per il tentativo obbligatorio di Conciliazione; b) che la disattivazione delle SIM risultava essere corretta in quanto nessuna ricarica era pervenuta per un periodo superiore ai dodici mesi. L'Operatore concludeva chiedendo, per tutti i procedimenti, il rigetto integrale delle domande formulate.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si precisa che questo Corecom, verificata la sussistenza di profili soggettivi e oggettivi di connessione e sentite le parti, in data 17 ottobre 2022, ha disposto la riunione dei procedimenti oggi in decisione ai sensi dell'art. 18, comma 4, all. A alla Delibera A.G.Com. 203/18/CONS e succ. mod. ed int. Sempre preliminarmente, si osserva che le istanze soddisfano i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, comma 3, all. A alla Delibera A.G.Com. 203/18/CONS e succ. mod. ed int. e che risultano ammissibili in quanto vi è coincidenza tra le domande formulate dall'utente in sede di Conciliazione e quelle presentate con le istanze di Definizione.

Nel merito, le richieste della parte istante possono essere parzialmente accolte per le motivazioni che saranno esposte qui di seguito. Occorre innanzi tutto richiamare l'articolo 8, comma 9, dell'Allegato A, alla delibera n. 8/15/CIR, che stabilisce che "i

fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche possono disporre, per i servizi di comunicazioni mobili e personali di tipo pre-pagato, la cessazione della relativa numerazione del cliente qualora non vengano intrattenuti con il cliente rapporti commerciali per un periodo continuativo di almeno ventiquattro mesi. I fornitori di servizi che prevedono la sospensione del servizio entro tale periodo, comunque non prima dello scadere del dodicesimo mese dall'ultimo rapporto commerciale, informano il cliente della clausola in questione e consentono la riattivazione del servizio sulla medesima numerazione, mediante procedure semplici e senza alcun onere aggiuntivo per il cliente, entro quarantotto ore dalla richiesta salvo casi eccezionali (...) I fornitori di servizi informano il cliente, con almeno trenta giorni in anticipo, sia della eventuale sospensione del servizio che della cessazione del numero."

Ciò chiarito, alla luce delle richiamate disposizioni: 1. la richiesta di indennizzo per la disattivazione della SIM XXXXXXXX e della SIM XXXXXXXX, avanzata nell'ambito dei procedimenti GU14/428321/2021 e GU14/428326/2022, merita accoglimento. Appare infatti provato documentalmente che l'Istante ha effettuato per entrambe le Sim una ricarica in data 20 giugno 2020, ovverosia entro i 12 mesi, calcolati secondo il calendario comune *ex numeratione dierum*, ond'è che, escluso, ex art. 2963 del c.c., il *dies a quo* dal calcolo, la loro scadenza si ha all'ultimo istante del giorno mese e anno corrispondente a quello dell'ultima ricarica che, per pacifica ammissione dell'Operatore, è stata effettuata in data 20 giugno 2019. D'altro lato, l'operatore non ha provato di avere informato il cliente, con almeno trenta giorni in anticipo, sia della eventuale sospensione del servizio che della cessazione del numero. Ne consegue che la disattivazione deve essere considerata illegittima in quanto avvenuta nonostante l'Istante abbia adempiuto, seppur l'ultimo giorno utile, alle proprie obbligazioni contrattuali. Pertanto, l'utente avrà diritto a un congruo indennizzo in considerazione di quanto dispone l'art. 5, comma 1, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int., che, in relazione alla illegittima sospensione, prevede un quantum giornaliero di € 7,50. Per la quantificazione di tale indennizzo, si ritiene di considerare i 248 compresi tra il formale reclamo dell'8 settembre 2020 e il 14 maggio 2021 (data di riattivazione delle utenze), per un totale indennizzo di 1.860,00 euro. Nel caso di specie può trovare applicazione l'art. 13, comma 5, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int. in forza del quale, se l'Istante sia titolare di più utenze, l'indennizzo deve essere applicato in maniera unitaria; 2. la domanda relativa alla richiesta di rimborso dei costi sostenuti per l'acquisto di una nuova SIM, avanzata nell'ambito dei procedimenti GU14/428321/2021 e GU14/428326/2022, deve essere rigettata in quanto in quanto avente natura risarcitoria; 3. le richieste relative al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, avanzate nell'ambito dei procedimenti GU14/428321/2021 e GU14/428326/2022, non meritano accoglimento atteso che il disagio riconducibile alla mancata risposta alla segnalazione può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio segnalato (cfr. in tal senso delibera Agcom 36/17/CIR); 4. le richieste di indennizzo/rimborso relative alla ingiustificata disattivazione della SIM n. XXXXXX, avanzate nell'ambito del procedimento GU14/417148/2021, non meritano accoglimento in quanto appare provato documentalmente che l'Istante ha effettuato una ricarica in data 28 aprile 2020 ma non

viene dimostrato che tale ricarica sia avvenuta entro i 12 mesi dall'ultima effettuata. Ne consegue che la disattivazione deve essere considerata legittima e, conseguentemente, le domande relative al rimborso dei costi sostenuti per l'acquisto di una nuova SIM e al riconoscimento dell'indennizzo per la illegittima disattivazione dell'utenza devono essere rigettate; 5. va del pari rigettata la richiesta di indennizzo per perdita della numerazione XXXXXXXX formulata nell'ambito del procedimento GU14/417148/2021, atteso che come dichiarato dalla stessa parte istante nella memoria di replica, la numerazione risulta recuperata: "Vodafone (...) provvedeva al ripristino del numero XXXXXXXX in data 07 maggio 2021"; 6. va invece accolta la richiesta di indennizzo per la mancata risposta a reclamo avanzata nell'ambito del procedimento n. GU14/417148/2021, in quanto l'Istante ha prodotto il reclamo del 20 luglio 2020 e provato l'invio dello stesso mentre l'Operatore non ha dimostrato in alcun modo di aver riscontrato; pertanto, appare dovuto l'indennizzo di cui all'art. 12 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int. nella misura massima di € 300,00; 7. si ritiene, da ultimo, di compensare tra le parti le spese di procedura, alla luce dell'accoglimento parziale delle istanze presentate dalla sig.ra XXXXXX.

DELIBERA

1. Vodafone Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza depositata in data 26 maggio 2021, è tenuta a: a) corrispondere a favore dell'Istante l'importo di € 1.860,00 quale indennizzo per la disattivazione delle SIM nn. XXXXXXXX e XXXXXXXX, oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza al saldo; b) corrispondere a favore dell'Istante l'importo di € 300,00 quale indennizzo per la mancata risposta a reclamo, oltre interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza al saldo.

2. Vodafone Italia S.p.A. è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Milano, 1° febbraio 2023

IL PRESIDENTE



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI