

DELIBERA N. 219/2022/CRL/UD del 08/09/2022
G. L. CXXX / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(ISTANZA LAZIO/D/777/2018 E LAZIO/D/778/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 08/09/2022;

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”;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTE le istanze del Sig. G. L. Cxxx di cui al prot. D2499 e 3502 del 02.07.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante afferma che la Vodafone Italia S.p.a. (d’ora in poi solo Vodafone) ha provveduto arbitrariamente e senza autorizzazione al distacco delle linee telefoniche

relative alle due istanze presentate, contestando la decisione della presente Autorità di decidere le stesse con unico provvedimento, avendo disposto la riunione delle stesse.

Chiede in relazione a quanto indicato nelle istanze : 1) per evitare inutili ripetizioni delle relative motivazioni, per le stesse ragioni di favor utentis e ex art 35 comma Il cod. cons tutte specificamente già illustrate al paragrafo 1 del punto A della presente memoria (in ordine al distinto contenzioso introdotto dalla istanza gu14 del 29 6 18), SI chiede al Corecom Lazio che anche nel presente contenzioso afferente a linea e numerazione mobile personale privata 3336xxxxxx venga fatta applicazione diretta o analogica, ove piu' favorevoli per il contraente debole, dei principi e parametri indennizzatori ex delibera 347.18 cons rispetto a quelli della delibera 73.11 cons e-o (ove meno convenienti) ai parametri indennizzatori giornalieri di carta del cliente Vociatone 2014 (applicabile ratione temporis al presente contenzioso in quanto dell'ottobre 2014 è la mnp a Vodafone da Tim di tale linea e numerazione 3336xxxxxx) e ciò in particolare, ove non venga applicato il parametro di carta del cliente 2014 (5 euro pro die) per l'indennizzo di mancata risposta esaustiva a reclamo, applicandosi allora l'indennizzo di 2,5 euro al giorno di cui all'art 12 all.to B delibera 347-18 cons.

2) Per le stesse ragioni preliminari e di merito di cui al paragrafo 2 punto A della presente memoria (inerente l'altro contenzioso gu14 instaurato con pec 29 6 18), Si chiede al Corecom Lazio di non fare retroattiva applicazione nel presente contenzioso, instaurato in gu14 il 30 6 18 e inerente fatti e inadempimenti dell'anno 2017 e seguenti, dei principi e-o parametri peggiorativi per il contraente debole introdotti (ma solamente per fattispecie e contenziosa! introdotti dal 23 7 18 in poi) dalla cennata deliberazione 347.18 cons e in particolare di non applicare retroattivamente o analogicamente o con errato revirement Interpretativo al presente contenzioso la abolizione per le line mobili della cosiddetta pluralità indennizzatoria di ogni loro servizio distinto principale, voce e internet e accessorio sms e altri introdotta da tale deliberazione 347.18 cons art 13 comma 6 all. b solo per fattispecie e contenziosi successivi al 23 7 18, con la conseguente applicazione piena di pluralità indennizzatoria anche nel presente contenzioso gu14 instaurato con la istanza definitiva trasmessa con pec 30 6 2018!

3) nel merito ulteriore del contenzioso sulla linea e numerazione 3336xxxxxx Introdotto via pec 30 618 con la Istanza gu14 datata 30,6.18, in questa sede, oltre a riportarsi a tutte le proprie varie e distinte richieste indennizzatorie regolamentari (per la disattivazione non preavvisata di tale linea il 21 2 17; per le sua assai tardata riattivazione e reintegro e effettiva possibilità di utilizzo, **NONOSTANTE ANCHE UNA già prodotta DILIGENTE ULTERIORE RICARICA AD ABUNDANTIAM EFFETTUATA DALL'UTENTE IL 20.3.17 PER TALE LINEA 3336xxxxxx** E subito il 20 3 17 INCAMERATA REGOLARMENTE DALL'OPERATORE, solo a decorrere dal 17 6 2017 in poi per il pur subito reclamante utente: per mancata risposta esaustiva, completa e pertinente ai vari motivati reclami scritti dello stesso utente e coeve richieste sia riattivatorie - reintegratorie che indennizzatorie), oltrechè di rimborsi. spese procedurali comprese, e alle coeve motivazioni dedotte con Istanza gu14 30 6 2018 e già con istanza ug 22-26 3 18 e note Integrative In sede ug e a riportarsi ai vari allegati prodotti con tali Istanze gu14 ed ug e note Integrative ug. per come anche precisate/ o

aggiornate) nella odierna memoria, si ribadisce e chiede quanto segue. I) Per identiche ragioni di cui al paragrafo lii capo 3 punto A della presente memoria, l'utente ribadisce la nessuna effettiva e concreta esaustiva risposta scritta ad opera dell'operatore e nemmeno alcun effettivo confronto di esso nè nella fase dei reclami precontenziosa, nè tantomeno in udienza ug 21 6 2018 sui vari e motivati reclami scritti interposti dall'utente per tale linea 3336xxxxxx e sulle coeve richieste non solo riattivo - reintegratorie di linea ma anche a vario titolo indennizzatorie in essi illustrate e formulate con quindi la palese violazione ad opera di Vodafone Italia spa del disposto di cui all'art 8 comma 4 all. A delibera agcom 179.03 csp, da indennizzare in misura di 5 euro al giorno di carta del cliente vodafone versione 2014 (oggi prodotta a all.to 6 all'odierna memoria precisativa e già prodotta a ali 5 a istanza ug 22-26 3 18) o in subordine di 2,5 euro al giorno ai sensi o in analogia per favor utentis dell'art 12 all. b delibera 347.18 cons, dal quarantacinquesimo giorno successivo al primo reclamo telefonico o, in subordine, al primo reclamo scritto dell'utente via area clienti web / v. reclami già allegati con la istanza ug 22-26 3 18) e perlomeno sino alla data della memoria Vociatone nel presente proc.to g14 o almeno sino alla data della presentazione della stessa istanza gu14 (stante una palese carenza di effettivo e sostanziale riscontro e confronto alla udienza ug 21 6 2018 conciliativa ad opera del gestore).

5) per le stesse identiche ragioni circa la piu' che diligente e assai collaborativa condotta precontenziosa e contenziosa dell'utente (e quella negligente e ben opposta dell'operatore) già illustrate al paragrafo IV capo 3 punto A della presente memoria e ribadite specificamente, per il presente contenzioso sia in istanza gu14 30 6 2018 che In istanza ug 22-26 3 2018, si chiede al Corecom adito che non si proceda ad eventuali inique e paradossali discriminatorie riduzioni pretesamente equitative o fondate sull'art 1227 c. c. o sull'art. 2 cast di alcuno dei vari e distinti indennizzi regolamentari predeterminati che sono maturati e dovranno essere riconosciuti pienamente all'utente in base alle normative regolamentari vigenti e-o comunque applicabili, se piu' favorevoli, per il proc.to gu14 in discorso pendente sulla singola linea 3336xxxxxx, a fronte di tutte le già dedotte illegittime inique e non sanate inadempienze e negligenze della controparte forte contrattuale:

6) Si insiste per il presente contenzioso introdotto in sede qu14 con istanza definitiva 30 6 2018 una liquidazione di spese procedurali ug e gu14 perlomeno di 100 euro in favore dell'utente e a carico del gestore Vodafone e cio' per tutte le stesse ragioni e argomentazioni e con le stesse richieste illustrate sia nella suindicata istanza gu14 30 6 18 che al paragrafo V capo 3 punto A della odierna memoria (inclusa la richiesta e l'invito di non citazione e non richiamo, in ogni caso, in questa sede. ai fini della liquidazione sulle spese anche di tale secondo contenzioso gu14, all'errato, non pertinente e totalmente non condivisibile parere vincolante del luglio e novembre 2013 reso dalla sezione prima del CdS su un ricorso a PDR) il 23/09/2014 all'interno di un contratto aziendale comprensivo di altre 2 SIM voce/dati, 1 SIM dati 3G e 1 SIM dati 4G.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria depositata in atti la Vodafone in via preliminare eccepisce l'inammissibilità e l'improponibilità di eventuali richieste formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione.

Nel merito contesta ed impugna la ricostruzione dei fatti svolta dal Sig. Patriarca e chiede il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

L'istante lamenta il distacco delle linee telefoniche collegate al contratto sottoscritto con la Vodafone Italia S.p.a..

Viene rigettata la domanda di Vodafone, di inammissibilità delle domande dell'utente perché esposte in violazione del principio di chiarezza e sinteticità degli atti, in quanto l'art.16, comma 2 bis e relative Linee Guida di applicazione, non sanzionano con l'inammissibilità dell'istanza la violazione del principio di sinteticità e chiarezza degli atti, bensì prevedono mere ripercussioni sulla quantificazione delle spese di procedura, indipendenti dall'esito della definizione; nel caso in esame, si rileva tuttavia la fondatezza dell'eccezione, essendo l'istanza, le memorie e le repliche di parte istante esposte in maniera confusa, imprecisa, inutilmente prolissa, con evidente intento defatigatorio per le controparti e lo stesso organo giudicante, costretto a ricostruire la res controversa tra le molte duplicazioni di richieste, anche configgenti fra loro, per i medesimi fatti, e richiami regolamentari inconferenti con la fattispecie oggetto di controversia. (Cfr. Corecom Lazio Determinazione 38/2016)

Alla luce delle risultanze probatorie inserite nel fascicolo la sospensione e, seguente, disattivazione delle numerazioni xxxxxx8973 e xxxxx9188 è stata conseguenza di un mancato utilizzo e relativa ricarica telefonica protratto per più di un anno.

Come evidenziato dalla difesa di Vodafone l'art. 4 delle Condizioni Generali di Contratto sottoscritte dall'utente – all'esito della migrazione in Vodafone – prevede che "... la carta Sim consente di utilizzare i servizi ... attraverso la fruizione delle singole Unità di credito telefonico su di essa di volta in volta attivate. Il Cliente può attivare unità di credito sulla carta Sim entro 12 mesi dall'attivazione della Sim. Anche senza l'attivazione di Unità di credito telefonico la Sim è abilitata a ricevere chiamate nazionali e ad effettuare chiamate verso i numeri di emergenza nazionali per dodici mesi dall'attivazione della Sim o dall'ultima attivazione di un'Unità di credito telefonico su di essa.

Alla scadenza di questo termine, la carta Sim verrà disattivata".

Riscontrando la richiesta di chiarimenti dell'istante Vodafone ha chiarito che entrambe le sim non hanno ricevuto ricarica nel 2017.

Del resto l'istante, che ha presentato numerose istanze al Corecom Lazio aventi ad oggetto identiche tematiche per diverse SIM ricaricabili e avverso diversi gestori, è perfettamente a conoscenza della disciplina che regola le sim ricaricabili e delle conseguenze della mancata ricarica tanto da essere perfettamente in grado di prevedere le conseguenze della mancata ricarica stessa.

Anche sotto tale profilo, pertanto, si ritiene di non accogliere le richieste dell'istante.

Stante, si ribadisce, la perfetta conoscenza della materia da parte dell'istante ed il riscontro allegato da Vodafone in atti si ritiene di non accogliere la richiesta di indennizzo da mancata risposta al reclamo.

DELIBERA

Articolo 1

1. Rigetta le istanze del Sig. G. L. Cxxx.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to