

DELIBERA N. 221/2022/CRL/UD del 08/09/2022

**T. Pxxx/VODAFONE S.p.A.
(ISTANZA LAZIO/D/461 e 462/2018)**

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. T. Pxxx di cui al prot. D2113 del 16/04/2018 e D2114 del 17/04/2018;

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 ad attivare una Sim dati 4G non richiesta 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.

A seguito dell'istanza presentata dal Sig. Pxxx e con delibera n. 089/17/CRUUD dell'11 luglio 2017 a rettifica della delibera n. 0112/17/CRLJIJD del 5 giugno 2017 la Vodafone veniva condannata a rifondere all'odierno istante la somma di € 1.795,00", oltre alle spese di lite di procedura liquidate in € 150,00 e gli interessi dalla presentazione dell'istanza sino al soddisfo.

Lamenta che la Vodafone non ha mai ottemperato a tale delibera e in seguito di aver provveduto al distacco di tutte le linee collegate al contratto nel quale era stata inserita la linea dati oggetto della precedente delibera.

Chiede pertanto il rimborso per la perdita delle numerazioni in base agli Articoli 9 e 12 dell'Allegato A della delibera 73/11/CONS specificando che le Sim sono 4, mentre i numeri sono 5 e pertanto chiede un indennizzo di € 17.200,00.

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.

La Vodafone eccepisce, altresì, l'inammissibilità delle istanze presentate dall'utente poiché le stesse risultano non essere redatte in maniera chiara e semplice e, pertanto, in contrasto con quanto previsto dall'art. 16, comma 2 bis della Delibera 173/07/CONS, di seguito riportato per comodità: "2bis. L'istanza, le memorie, le repliche e tutte le dichiarazioni fatte

dalle parti devono essere redatte in maniera chiara e sintetiche e preferibilmente utilizzando i formulari predisposti dall'Autorità, e comunque devono essere composte di un numero di pagine contenuto".

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

3. Motivazione della decisione

In via preliminare si deduce quanto segue.

L'istante, all'esito negativo del tentativo di conciliazione dell'istanza 11867/2017, ha presentato due distinte istanze di definizione: la 461 e la 462/2018.

L'istanza presentata non soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui al combinato disposto degli artt. 12 e 14 e del Regolamento ex Delibera 173/07/CONS e s. m.

In primis si evidenzia che l'utente, rispetto all'UG del 12.11.2017, introduce nel procedimento domande nuove le quali, per espressa previsione dell'art. 14, comma 1, della Deliberazione 173/07/CONS non possono essere trattate.

Nell'UG l'istante ha chiesto:

- La disattivazione immediata della sim xxxxxx810 ed il rimborso delle somme corrisposte a tale titolo;
- La riattivazione delle sim;
- Il rimborso per i giorni di sospensione delle sim; una giusta sanzione dell'operatore

Con il GU14 n. 461/2018 ha formulato le stesse richieste formulate con l'UG.

Con il GU14 n. 462/2018 ha chiesto un indennizzo di € 17.200,00 ex artt. 9 e 12 del Regolamento indennizzi.

È pacifico che l'**oggetto della richiesta** di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione.

Diversamente si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

L'art. 14, comma 1, della Deliberazione 173/07/CONS, infatti, limita la *definizione* della controversia al contenuto dell'*istanza di conciliazione*.

L'oggetto della disamina, pertanto, riguarderà solo le domande proposte con l'UG del 12.10.2017.

Non solo.

Sulla base del verbale di conciliazione del 16.1.2018 e relativo all'UG 11867/2017, l'istante ha presentato due istanze di definizione GU14: la 461/2018 e la 462/2018 dandosi luogo così ad una illegittima duplicazione di procedimenti nulla ai fini della valida instaurazione del procedimento di definizione n. 462/2018.

Si precisa che una causa di nullità ostativa all'ammissibilità della controversia derivante, nella fattispecie, dal combinato disposto degli artt. 3.3bis, 12.4bis e 14.1 u.cpv è rilevabile in ogni stato e grado procedimentale, non solo per eccezione di parte, ma ancor più d'ufficio, soprattutto se viola, come nel presente caso, il principio del *ne bis in idem* dal momento che i procedimenti hanno ad oggetto identici *petitume causa petendi*.

Né l'omesso rilievo di inammissibilità in primo grado o l'accettazione del contraddittorio di controparte, costituisce sanatoria di atto affetto da nullità assoluta, comunque rilevabile in ogni tempo.

Si dichiara, pertanto, inammissibile l'istanza 462/2018.

Sempre in via preliminare si rileva che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, *(L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità)* l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria.

La richiesta di comminare una “giusta sanzione all'operatore Vodafone”, così come pretesa dall'istante, esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, come già evidenziato, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, condannando l'operatore solo ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti.

Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate.

Allo stesso modo deve essere rigettata la richiesta di “immediata disattivazione” della sim xxxx810 dal momento che ai sensi dell'Art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti l'oggetto della pronuncia esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di *facere* al gestore.

Tanto premesso, e venendo al merito del procedimento 461/2018 valga quanto segue.

L'istante lamenta il distacco delle linee telefoniche collegate al contratto sottoscritto con la Vodafone Italia S.p.a. e chiede un indennizzo quantificato sulla base degli artt.4 e 12 dell'All. A della delibera 73/11/Cons per i giorni di sospensione.

Le richieste di parte istante devono ritenersi parzialmente accoglibili.

In merito all'eccezione di inammissibilità sollevata dalla Vodafone appare evidente che la stessa deve ritenersi priva di fondamento giuridico, atteso che l'unica differenza riscontrabile tra il formulario compilato dell'istante e la memoria difensiva depositata in atti dallo stesso è la quantificazione del danno, ma riferibile ai disservizi indicati nell'istanza prodromica.

Nel merito privo di fondamento è la difesa svolta dalla Vodafone, atteso che la stessa non ha dato prova di aver provveduto a riconoscere al Sig. Pxxx l'indennizzo stabilito dalla presente Autorità, né di avere ricostruito la posizione contabile dello stesso in esecuzione della deliberazione del Corecom lazio che imponeva lo storno delle somme

indebitamente fatturate per la SIM non richiesta e chiedendo, invece, l'intera somma portata dalle fatture.

La sospensione operata, pertanto, è da ritenersi illegittima a prescindere dalla comunicazione inviata.

L'art. 4 dell'All.A della delibera 73/11/Cons stabilisce che "Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione".

L'articolo 12 stabilisce inoltre al comma 2 che "Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari", nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6 gli importi liquidati a titolo di indennizzo ed i limiti corrispondenti sono computati in misura pari al doppio"

Quanto al periodo indennizzabile, si ritiene di riconoscere l'indennizzo dal 6.10.2017 al 16.4.2018, data dell'udienza di conciliazione e prima sede utile in cui le parti hanno avuto modo di confrontarsi sul disservizio occorso per un totale di € 6.120,00 ex artt. 4 e 12 del Regolamento di cui all'allegato A alla Deliberazione 73/11/CONS.

Spetta, inoltre, lo storno/rimborso delle somme contabilizzate per la sim xxxx810 fino alla disattivazione con conseguente diritto alla ricostruzione della posizione contabile e della posizione debiti/crediti tra le parti.

È indubbio, difatti, che l'utente sia tenuto al pagamento delle fatture emesse dal gestore durante il periodo di fruizione dei servizi al netto delle somme contabilizzate per la sola SIM indebitamente attivata.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'inammissibilità dell'istanza 462/2018.
2. L'accoglimento parziale dell'istanza del Sig. T. Pxxx nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa e, pertanto, la società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, l'importo pari ad euro 6120,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.
3. Il gestore è, altresì, tenuto allo storno/rimborso delle somme contabilizzate per la sim xxxx810 fino alla disattivazione con conseguente diritto alla ricostruzione della posizione contabile e della posizione debiti/crediti tra le parti.
4. L'utente è tenuto al pagamento delle fatture emesse dal gestore durante il periodo di fruizione dei servizi al netto delle somme contabilizzate per la sola SIM indebitamente attivata.

5. La società Vodafone Italia S.p.A è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

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

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini