

DELIBERA 360/2023/CRL/UD del 21/07/2023
R. Cxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/327661/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 21/07/2023;

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;

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 di **R. Cxxx** del 17/09/2020 acquisita con protocollo n. 0379022 del 17/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato, nei confronti di Vodafone spa: “..... Mi sono recata al negozio e mi è stata proposta un'offerta commerciale Special Minuti 50 Giga al costo di 6.99 € perche effettuavo la portabilità, la stessa comprendeva minuti illimitati e 50 GB. La condizione era il pagamento iniziale di euro 30 che comprendeva 5 euro costo della scheda 6,99 primo mese e il resto andava come credito sulla scheda tante vero che la ragazza che mi ha attivo l'offerta, mi ha confortata dicendomi che per i primi 2 mesi e mezzo non andava effettuata la ricarica. Ho chiesto all'operatrice quando sarebbe avvenuta la portabilità del numero per non avere l'addebito anche dal recedente operatore e ci è stato riferito che sarebbe avvenuta in data 23/07/2019 giorno comunicatoci dall'operatrice del negozio, quindi quattro giorni prima del rinnovo dell'offerta dell'altro gestore. Il tutto si è svolto all'interno del negozio presente Euroma2 in Roma. La migrazione non è avvenuta in quanto sono stati fatti degli errori mai comunicatoci. Mi sono ulteriormente recata al negozio per avere delucidazioni e capire la motivazione e mi hanno riferito che era colpa di Vodafone il call center chiamato mi diceva che fosse colpa del negozio. Tra un rimbalsarsi di responsabilità tra negozio e call center l'attivazione, la scadenza e il pagamento della Sim partiva sempre dal 21/07/2019 ma la portabilità è avvenuta in data 29/07/2019, e quindi dopo l'attivazione anche dell'altra offerta che sono stata costretta a pagare in quanto in addebito su CC mai usufruita. Passato il primo mese alla scadenza del giorno 21/08/2019 l'offerta si sarebbe dovuta rinnovare automaticamente con il credito residuo che era disponibile nella Sim pagata già nell'offerta, ma tutto ciò non è avvenuto anzi hanno rinnovato l'offerta per ben 2 volte addebitandoci 1 euro ogni 24/48 ore in quanto a detta del call center non era stato riportato il credito quindi la scheda ha smesso di funzionare e per riattivarla avrei dovuto fare un'ulteriore ricarica da 15 euro perche ormai era andata in credito negativo. Imbarazzata e infastidita da quanto accadutomi mi veniva comunicato dal call center che mi sarei dovuta recare al negozio perche lo stesso non aveva trasmesso l'offerta propostami, ho riferito agli operatori del call center che non potevo per quanto ero fuori città, loro mi hanno riferito che non potevo fare nulla ma solamente pagare per riattivare l'offerta. Mi sono sentita ingannata, imbrogliata sia dagli operatori che dalla negoziante quindi mi sono rifiutata di effettuare ulteriori pagamenti e appena tornata a Roma mi sono recata presso il negozio, nel quale non ho trovato subito la persona che mi aveva seguito la pratica ma il suo responsabile il quale mi riferiva che avrei dovuto attendere qualche giorno perche la ragazza era in ferie e che mi avrebbe chiamata lui entro 2 giorni cosa mai avvenuta. Passati 4/5 giorni mi sono recata nuovamente in negozio e li tra il responsabile e la ragazza non sono stati in grado di darmi delle spiegazioni e hanno giustificato il loro operato asserendo di aver capito

male tutto ciò in presenza di altre persone a me testimoni a quanto accaduto. Fatto sta sono stata costretta a cambiare gestore. “Su quanto assunto ha richiesto: “ Tutte le spese da me sostenute il disagio e la mancata attivazione il mancato uso del telefono i danni subiti anche in virtù di tutti i giri telefonate e spostamenti che ho dovuto effettuare il trasferimento all'altro gestore e lo stress subito dalla deducente che è dovuto soltanto alla Vodafone. Detti danni possono essere quantificati in euro 600”

2. La posizione dell'operatore

L'operatore chiedeva il rigetto dell'istanza, precisando quanto segue: “... Vodafone eccepisce l'inammissibilità / improcedibilità del presente procedimento di definizione poiché la problematica ivi esposta dall'utente è stata già oggetto di accordo di definizione del 26.10.2020 a seguito dell'avvio del procedimento GU14/300556/2020”.

3. Motivazione della decisione

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, a fronte del verbale negativo di accordo relativo all'UG rispetto all'UG 176032/2019 ha introdotto due diverse istanze GU14: la numero 300556/2020 e quella odierna tra di loro identiche quanto al petitum ed alla causa petendi. Le stesse, poi, sono state definite con il verbale di accordo intervenuto in data 26.10.2020 a conclusione del procedimento 300556/2020 e sottoscrivendo il quale l'utente ha, tra l'altro, dichiarato: “La parte istante dichiara di accettare la proposta di Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), rinunciando al prosieguo del presente procedimento nonché a eventuali azioni di risarcimento del danno, dichiarando di non aver più nulla a che pretendere per qualsiasi titolo o causa in relazione all'oggetto della presente controversia”. 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.

Si compensano le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA
Articolo 1

1.L'improcedibilità del procedimento relativo all'istanza della sig.ra **R. Cxxx** / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU), ai sensi del combinato disposto degli artt. 3.3bis, 12.4bis e 14.1 u.cpv. del Regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS e ss.mm.ii.

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 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, 21/07/2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to