

DELIBERA N. 371/2022/CRL/UD del 21/10/2022
S. Sxxx / WINDTRE / VODAFONE
(LAZIO/D/605/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 21/10/2022;

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”;

VISTA l’istanza del Sig. S. Sxxx di cui al prot. D4041 del 14/06/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’utente:

L’utente contesta l’avvenuta migrazione – non richiesta – della linea mobile 339.6xxxx da WINDTRE verso VODAFONE con decorrenza dal mese di luglio del 2013 (inizialmente indicato in istanza come settembre 2013) per un periodo di quattro giorni,

nonché li successivo blocco temporaneo dell'imei di uno smartphone precedentemente acquistato dal Gestore WINDTRE nel periodo compreso dal 25.07.2013 al 22.01.2016. Contesta altresì l'avvenuta fatturazione da parte di WINDTRE, successivamente alla disattivazione del servizio. Alla luce di quanto occorso richiedeva: lo storno totale dell'insoluto WINDTRE e VODAFONE presente a carico dell'utenza; i. indennizzo per attivazione della migrazione non richiesta nel periodo dal 25.06.2013 al 29.07.2013 per € 20,00; ii. indennizzo per l'isolamento del terminale smartphone (blocco imei) per € 6.832,50; iii. indennizzo per servizi non richiesti in riferimento all'indebita fatturazione del Gestore WINDTRE per € 5.120,00; iv. indennizzo per la mancata risposta ai reclami per € 300,00, così per una quantificazione complessiva di € 12.272,50.

2. Posizione dell'Operatore WINDTRE:

Si costituiva con memoria di parte l'Operatore WINDTRE il quale contestava quanto dedotto dall'istante perchè infondato e, comunque, non provato. Nel merito, in particolare, l'Operatore precisava che l'apparato mobile "BlackBerry Z10" veniva disattivato contestualmente alla disattivazione della SIM e non "bloccato", come dedotto dall'utente. Lo stesso, solo per un'anomalia di sistema, continuava a fatturare i canoni mensili previsti, in luogo delle rate residue dovute per l'acquisto del medesimo, comprensivo della maxi rata finale, tutte contrattualmente dovute dalla parte ricorrente stante l'intervenuto recesso prima dei 30 mesi contrattualmente disciplinati. Precisava altresì WINDTRE di aver già provveduto allo storno degli importi non dovuti, a mezzo emissione di una nota di credito per € 167,99 a parziale compensazione del credito vantato dal Gestore. Per tali motivi, solo a fronte della persistenza di una morosità a carico dell'utenza, il terminale in parola veniva bloccato con decorrenza dal 25.06.2015 e successivamente sbloccato il 22.01.2016, previo saldo di quanto dovuto dal Sig. SCAPELLATO, contestando così la data di riattivazione del settembre del 2016, indicata erroneamente dalla parte istante. L'Operatore, invocava altresì l'avvenuta produzione delle risposte ai reclami dell'utente, respingendo la domanda di relativo indennizzo.

3. Posizione dell'Operatore Vodafone:

Si costituiva con memoria di parte il Gestore Vodafone il quale eccepiva la correttezza del proprio operato con riferimento alla numerazione correttamente migrata. In particolare, per quanto attiene la linea 339.6070804, l'Operatore precisava come la migrazione fosse stata eseguita in forza di regolare vocal order e che la stessa rientrava – a seguito di richiesta della parte istante – al precedente Gestore, dopo solo pochi giorni. Atteso che la linea restava attiva in Vodafone per soli quattro giorni, ovvero dal 25.07.2013 al 29.07.2013, declinava qualsivoglia responsabilità in quanto soggetto estraneo ai fatti *ex adverso* contestati. Per tali motivi, respingeva ogni addebito chiedendo il rigetto delle domande dell'utente.

4. Motivazione della decisione

L'istanza dell'utente è inammissibile, per i motivi di seguito specificati. Sul punto giova preliminarmente evidenziare che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l'oggetto della pronuncia deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute e al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Nel caso di specie, l'utente formula una domanda di "indennizzi" complessivi per una cifra pari ad € 12.272,50 decisamente spropositata anche rispetto alle fattispecie di cui alla Delibera 73/11/CONS che essa stesso rivendica (ovvero una fatturazione asseritamente non dovuta ed il blocco IMEI di un terminale smartphone). A ciò si aggiunga che anche laddove l'adito Organo volesse pronunciarsi sul caso in esame, non potrebbe liquidare alcunché non essendo le sopra descritte ipotesi indennizzabili ai sensi della delibera citata, in quanto non ricomprese nel *numerus clausus* delle ipotesi ivi elencate. Tanto la richiesta pecuniaria era tanto esorbitante, anche ai fini di un'ottica ipoteticamente conciliativa ante delibera, che l'associazione di rappresentanza dell'utente neppure riteneva di comparire all'udienza di discussione convocata per le parti (cfr. verbale dell'8.11.2017 in atti). Ne deriva l'inequivocabile inammissibilità della richiesta pecuniaria dell'istante perché tramite la stessa, l'utente ha formulato indirettamente una domanda di risarcimento danni atteso l'importo esorbitante e totalmente svincolato dalle ipotesi normativamente previste ex delibera 73/11/CONS. Sul punto, giova ricordare che – anche a prescindere dagli esiti del presente procedimento amministrativo – è fatta comunque salva ed impregiudicata per l'utente ogni azione esperibile dinanzi le competenti Sedi Giudiziarie. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto integrale dell'istanza proposta dal Sig. S. Sxxx nei confronti delle società WINDTRE S.p.a. e VODAFONE ITALIA S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa. Spese di procedura compensate.

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, 21/10/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini