

DELIBERA N. 169/2020
XXX / VODAFONE ITALIA X (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/249104/2020)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 26/11/2020;

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 modificato 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 delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e

la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di RITA COSTI del 25/02/2020 acquisita con protocollo n. 0085566 del 25/02/2020;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 26/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 25.11.2019, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 25.02.2020. L'istante riporta di aver richiesto la disattivazione di alcuni abbonamenti (non numeri) in data 1.08.2019, trascrivendo il testo della pec inviata: *"Spett. VODAFONE con la presente sono a richiedere la disattivazione dei seguenti abbonamenti tutti a me intestati: SIM DATI 347XXXX318 Internet Abbonamento ADSL legata a Rete Fissa 059XXX140 e Vodafone One legato a 335XXXX553. Desidero inoltre conoscere quali sono le Rate residue contributo attivazione offerta rete fissa – 059XXX140 e la tempistica della disattivazione"* e allegata in atti. Evidenzia che la numerazione indicata 335XXXX553 era sbagliata, essendo il suo numero effettivo 335XXXX554. L'istante lamenta che Vodafone ha provveduto alla disattivazione di tutte le numerazioni, compresa la n. 335XXXX554 (numero personale dell'istante) senza essere consultata in relazione a quest'ultima numerazione. Rileva che la numerazione 347XXXX318 risulta ancora attiva. Pertanto, si pone il quesito del motivo per il quale l'operatore abbia disattivato solo alcune numerazioni e non altre e del motivo per il quale abbia disattivato il n. 335XXXX554, non indicato in disdetta (in quanto indicato il n. 335XXXX553). L'istante riporta di aver provveduto ad attivare altra sim, sulla quale doveva essere portato il vecchio numero 335XXXX554, ma che ciò non si è mai verificato. Rileva che l'operatore sostiene che la sua richiesta fosse equivoca. Fa presente l'enorme disagio personale e lavorativo vissuto a seguito della perdita del numero. Richiede: a) la riattivazione del numero 335XXXX554; b) l'indennizzo per la perdita del numero di euro 100,00 per ogni anno di possesso dello stesso.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore rileva che in punto alla numerazione 335XXXX554 la stessa è stata configurata su rete Vodafone nel novembre 2017 e disattivata in data 01.08.2019, come da richiesta dell'istante. Precisa che l'utente è stato contattato più volte, ma senza esito, pertanto confermando la correttezza del proprio operato, già confermato in sede di GU5. Rileva altresì che in data 05.08.2019 l'istante provvedeva all'attivazione di una nuova sim ricaricabile con numero 349XXXX868. Ricorda che l'art. 20 comma 4 della delibera 353/2019/CONS non prevede la corresponsione del risarcimento del danno. Rileva che nell'istanza presentata mancano i riferimenti alla giurisprudenza AGCOM, alle previsioni delle Carte dei Servizi e che l'istante non produce prove a sostegno della propria tesi. Conclude comunicando che l'utente è attualmente disattivo e non sussistono insoluti. Chiede il rigetto delle domande di parte attrice.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che la domanda b) di cui all'istanza GU14 non è ammissibile, in quanto non presente nell'istanza UG di conciliazione. Detta richiesta si pone infatti come domanda nuova rispetto a quanto richiesto nel prodromico e obbligatorio procedimento di conciliazione che, diversamente, verrebbe ad essere aggirato. Tale principio, del resto, trova costante applicazione nei provvedimenti dell'Autorità (ex pluribus, delibere 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR), oltre che dell'intestato Corecom (ex multis, delibere 94/20, 8/20, 172/19, 153/19). Anche e qualora la si volesse ammettere, non sarebbe comunque liquidabile alcun indennizzo ex art. 10 del Regolamento indennizzi, in quanto l'istante non ha fornito alcuna prova del periodo in cui ha posseduto il numero oggetto di istanza. In punto alla richiesta di cui alla domanda a) per la riattivazione del numero 335XXXX554 la stessa non può essere accolta, anche se è stato depositato un GU5 da parte dell'istante. Prendendo preliminarmente in esame la lettera di disdetta, tralasciando provvisoriamente l'aspetto dell'errore sulla numerazione su cui si ritornerà, dalla lettura del testo della disdetta si evince che l'istante volesse disdire tutti e tre gli abbonamenti. Tale volontà è identificabile dal fatto che l'istante riporta sia il tipo di contratto (abbonamento) che il numero collegato. Per quanto vero che l'abbonamento può essere considerato la tariffa al momento applicata (cd: promozione) e in parte indipendente dal contratto sottostante (cioè quello originariamente stipulato), è però fatto pacifico che ad ogni numero sia collegato un

contratto/abbonamento, pertanto pur prendendo in considerazione la distinzione che l'istante propone – cioè che il concetto di abbonamento è diverso da quello di numero associato – la stessa non può essere accolta, in quanto un numero di fonìa per essere attivo e fatturato deve essere necessariamente collegato ad un contratto o abbonamento. V'è poi da rilevare che se si applicasse la tesi dell'istante in punto alla disattivazione del numero n. 335XXXX554 allora si dovrebbero reputare illegittimamente dismessi anche gli altri due numeri (347XXXX318 e 059XXX140) in quanto la disdetta è identica nella richiesta di dismissione dei tre numeri, indicando numero e abbonamento anche per i succitati numeri, che non risultano oggetto di contenzioso. Pertanto, si ritiene che sotto il profilo letterale e testuale l'operatore abbia correttamente interpretato il testo della disdetta nella volontà della disattivazione. In punto all'errore sul numero indicato: 335XXXX553 (errato) in luogo di 335XXXX554 (corretto), si rileva che l'istante non ha prodotto comunicazioni o citato reclami (data, orario e numero ticket) inviati all'operatore per mettere in evidenza la problematica e fermare quanto prima la cessazione. La disdetta è datata 01.08.2019, mentre la richiesta di GU5 è del 26.08.2019, successiva alla dismissione del n. 335XXXX554. L'operatore ha dato prova di aver tentato di chiamare l'istante all'atto del ricevimento della disdetta (schermate "NOTES"), ma senza esito. Sul punto si rileva che l'istante non ha controdedotto. Pertanto, per quanto sopra rappresentato, la domanda dell'istante non può essere accolta.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità,

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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

Bologna, 26.11.2020

F.to

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi