

DELIBERA N. 002/2023/CRL/UD del 27/01/2023
P. Pxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/523371/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/01/2023;

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 P. Pxxx del 10/05/2022 acquisita con protocollo n. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 10.5.2022, contro Vodafone Italia spa, l'istante lamentava quanto segue: “In data 23/07/2021 il gestore disattivava l'utenza telefonica oggetto di controversia in maniera del tutto immotivata nonostante l'istante avesse provveduto a rinnovare regolarmente la scadenza contrattuale nei termini previsti dalla carta servizi. In data 30/07/2021 si provvedeva a contattare il servizio clienti 190 che apriva apposita segnalazione ed invitava ad attendere risposta. Non avendo avuto alcuna precisazione, si provvedeva quindi ad effettuare segnalazione scritta tramite raccomandata in data 08/10/2020 (entro i 90gg previsti dalla normativa in vigore) e tramite pec in data 14/10/2020 a cui il gestore non ha mai dato alcuna risposta. Si provvedeva quindi ad inviare ulteriori solleciti tramite pec anch'essi rimasti inevasi”. Richiedeva pertanto: -€ 7,50 al giorno per la disattivazione della linea voce a far data dal 23/07/2020 (data di disattivazione dell'utenza) fino al 14/09/2021 (data di presentazione dell'istanza al Corecom) ; -€ 7,50 al giorno per la disattivazione della linea dati a far data dal 23/07/2020 (data di disattivazione dell'utenza) al 14/09/2021 (data di presentazione dell'istanza); -€ 100,00 per la perdita della titolarità del numero per ogni anno di precedente utilizzo; -€ 300,00 come indennizzo per la mancata risposta ai reclami; -€ 8,00 per il mancato accredito della ricarica effettuata in data 21/07/2020; -€ 4,60 a titolo di spese di procedura per l'invio della raccomandata in data 08/10/2020. Allegava: reclami e ricevuta di pagamento della ricarica .

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore Vodafone, ritualmente costituitosi nel procedimento a mezzo memoria difensiva di parte, eccepiva in via preliminare, l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nell'istanza di definizione della controversia, che non fossero coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Confermava la correttezza del proprio operato precisando che sui sistemi, non risulta presente alcuna ricarica asseritamente effettuata dall'utente. Quindi, essendo decorso il termine di 12 mesi senza alcuna nuova ricarica, è stata eseguita la disattivazione della numerazione de qua ex art.3 delle condizioni generali di contratto che prevede che “la carta sim verrà disattivata e non sarà più utilizzabile trascorsi dodici mesi dalla data dell'ultima attivazione di unità di credito telefonico; nell'ultimo mese prima della disattivazione il cliente potrà solamente ricevere chiamate

vocali sul territorio nazionale”. Produceva copia della schermata dei sistemi Vodafone relativi alla sim e copia delle condizioni generali di contratto per il servizio mobile prepagato.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Sulla richiesta di indennizzo per la disattivazione della linea voce e dati Relativamente alla richiesta di indennizzo per la disattivazione della linea voce e dati, l’operatore Vodafone sostiene che sui sistemi non risulta essere presente alcuna ricarica effettuata dall’utente, e quindi, essendo decorso il termine di 12 mesi senza alcuna nuova ricarica, è stata legittimamente eseguita la disattivazione della numerazione de qua. Dalla schermata allegata alla memoria difensiva del ricorrente, invece, appare evidente che sul numero oggetto di controversia è stata effettuata una ricarica da euro 5,00 in data 22/07/2020, dunque la validità della sim avrebbe dovuto essere prolungata per ulteriori 12 mesi ai sensi dell’art.3 delle condizioni generali di contratto Vodafone. Per il computo dell’indennizzo viene in rilievo l’art. 5, comma 1, dell’Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS “Regolamento indennizzi”, il quale prevede 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”. Tale norma è da leggere in combinato disposto con l’art. 13, comma 6, del “Regolamento indennizzi” per cui “in caso di utenza mobile il servizio di accesso alla rete è considerato unico ai fini del calcolo degli indennizzi”. Il periodo da considerare a tali fini è di 419 giorni. Quale dies a quo è stato considerato il 23/07/2020, data di disattivazione dell’utenza (che l’operatore non ha mai contestato). Dies ad quem è la data di presentazione dell’istanza di conciliazione ossia il 14/09/2021. L’indennizzo giornaliero di euro 7,50 andrà dunque moltiplicato per 419 giorni, per complessivi euro 3.142,50. Sulla richiesta di indennizzo per la perdita del numero. All’istante spetta, pure, l’indennizzo di cui all’art.10, dell’Allegato A della delibera 347/18/CONS per “perdita della numerazione” L’utente ha fornito prova dell’attivazione della sim a far data dall’ 8/09/2017. A titolo di indennizzo, pertanto, si riconosce la somma di € 300,00 per “perdita della numerazione” considerando come dies a quo l’8/09/2017 (data di attivazione della sim) e come dies a quem il 14/09/2021 (data di presentazione dell’istanza al Corecom). Sulla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la domanda risulta fondata, atteso che Vodafone non ha prodotto risposte ai reclami inviati dall’istante: l’uno trasmesso tramite raccomandata in data 8/10/2020 e l’altro a mezzo pec in data 14/10/2020. Rileva, in proposito, il disposto dell’articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere

adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (45 giorni ex Carta Servizi Vodafone – Parte III – Tutela dei diritti) e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Ed invero, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Il dies a quo per il conteggio è dato dalla data del reclamo ossia per il primo dall'8/10/2020, e per il secondo dal 14/10/2020 cui devono però essere aggiunti i 45 giorni previsti dalla normativa e dalla Carta dei servizi Vodafone come tempo di risposta; invece, il dies ad quem deve individuarsi, per entrambi i reclami, nella data di presentazione dell'istanza di conciliazione al Corecom del 14/09/2021. Per un totale complessivo di 297 giorni per il primo reclamo e 291 giorni per il secondo. Va dunque accolta la richiesta di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, quantificabile nella misura edittale massima di € 300,00, prevista dall'art. 12 Allegato A della delibera n.374/18/CONS che prevede: "L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate o anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio". Sulla richiesta di rimborso della ricarica Si accoglie la richiesta di rimborso di euro 8,00 della ricarica effettuata in data 21/07/2020. Sulle spese di procedura Per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n.173/07/CONS, del 19 aprile 2007, nel determinare rimborsi ed indennizzi, si deve tener conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti". Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte, si ritiene equo compensare le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA Articolo 1

1. Accoglie parzialmente l'istanza dell'utente P. Pxxx nei confronti della società Vodafone Italia Spa, che pertanto è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma complessiva di € 3.755,10 a norma degli artt. 5, 10 e 12 del Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS). Spese di procedura compensate;

2. 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.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

5. 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, 27 – 01 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to