

DELIBERA 136/2023/CRL/UD del 27/03/2023
A. NXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE- TELETU)
(GU14/127410/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/03/2023;

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 A. NASTASI del 24/05/2019 acquisita con protocollo n. 0225148 del 24/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. NXXX lamenta, con riferimento all'utenza n. 06.6473xxx, a sé intestata, la mancata lavorazione della richiesta di disdetta, con richiesta di interruzione della migrazione da Wind Tre verso Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile-TeleTu). Nel merito, deduce di aver esercitato, in data 23.03.2019, il diritto di recesso dalla proposta di attivazione asseritamente sottoscritta in data 16.03.2019. Pur avendo restituito tutto il materiale ricevuto da Vodafone ai fini dell'attivazione, continua a ricevere continui messaggi di conferma circa l'avvenuta presa in carico della richiesta di attivazione della linea. Formula, quindi, istanza di definizione nei confronti di Vodafone al fine di ottenere l'accoglimento delle seguenti richieste: "immediata interruzione della migrazione da precedente dall'operatore attuale Wind Tre; eventuali altri indennizzi in caso di procurato disagio", quantificando le proprie pretese pecuniarie in € 300,00. A supporto delle proprie argomentazioni, oltre ai prescritti documenti, deposita, fra le altre cose, il modulo di recesso datato 23.03.2019, printscreen SMS di conferma lavorazione richiesta attivazione e relativo avanzamento, ricevuta consegna DHL. Successivamente, in data 2.06.2019, dopo la comunicazione di avvio del procedimento, deposita nuovamente i medesimi documenti, corredati della prova di avvenuto invio tramite posta elettronica certificata (PEC di recesso del 23.03.2019, PEC di invio ricevuta DHL del 23.03.2019, PEC di sollecito del 28.04.2019), oltre ad una segnalazione PEC datata 12.05.2019 e alla riproduzione di ulteriori SMS inviati via Whatsapp da Vodafone all'utenza mobile del Sig. NXXX.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall'istante, asserendo la propria correttezza gestionale, chiedendo il rigetto integrale delle avverse richieste, perché prive di supporto probatorio, nonché infondate in fatto e in diritto. L'operatore ha precisato che il processo di migrazione del numero di utenza fissa è completamente automatizzato e, onde evitare la perdita del "la titolarità del numero all'utente si rende necessario far terminare tale processo di acquisizione del PBX con relativa assegnazione del codice di migrazione, per permettere, poi, di rientrare presso l'operatore di provenienza". Evidenzia, altresì, di aver attivato tutti gli sconti utili ad annullare gli addebiti automaticamente generatisi in fattura a seguito della richiesta di disdetta trasmessa dal Sig. NXXX, in maniera tale da esentarlo dai costi. Infine, in data 8.04.2019, la migrazione della linea n. 06.6473xxx veniva espletata correttamente e, il successivo 12.06.2019, migrava verso altro operatore. A supporto delle proprie

argomentazioni, depositava le schermate di sistema attestanti la migrazione in ingresso e in uscita della linea de qua.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 della delibera 203/18/CONS ed è pertanto proponibile. Questo premesso, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Nel merito, le richieste dell'istante devono essere integralmente accolte nei limiti e per i motivi esposti di seguito. Secondo quanto previsto nelle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013 e considerata altresì la consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'Autorità e dei Corecom, il creditore della prestazione, identificato nell'utente, deve limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, gravando, per converso, sull'operatore l'onere della prova del proprio adempimento (c.d. inversione dell'onere della prova). Di conseguenza, a fronte delle contestazioni sollevate dall'istante, aventi ad oggetto l'inadempimento contrattuale di Vodafone ai sensi dell'art. 1218 c.c., spetta a Vodafone fornire prova, opposta e contraria, atta a dimostrare il proprio adempimento. La presente controversia ha ad oggetto la mancata lavorazione della richiesta di disdetta, con richiesta di interruzione della migrazione in Vodafone della linea n. 06.6473xxxx, giusta la comunicazione del 23.03.2019, inviata tramite PEC dal Sig. NXXX allo scopo di ritirare il consenso all'attivazione prestato in data 16.03.2019. Ma c'è di più. Da un'attenta analisi della documentazione istruttoria, risulta che l'utenza è rimasta disservita almeno dall'8.4.2019 al 12.05.2019, come dichiarato nel reclamo PEC del 12.05.2019, in cui si legge che "oggi è il 34° giorno di disattivazione della linea" (cfr. all. 15) del fascicolo istruttorio). Vodafone, nella propria memoria, non prende un'esatta posizione al riguardo, limitandosi a difendere il proprio operato e ad asserire di aver correttamente ultimato la procedura di migrazione onde evitare la perdita della titolarità del numero. Inoltre, al fine di esentare parte istante dall'onerosità dei costi generatisi in fattura a seguito della richiesta di disdetta, precisa di aver applicato tutti gli sconti utili. Di conseguenza, non avrebbe assecondato i desiderata dell'utente finale perché, altrimenti, l'avrebbe danneggiato. Non deduce alcunchè in merito ad eventuali disservizi, i quali, secondo la ricostruzione fattuale fornita, sono ascrivibili a Vodafone entro e non oltre il 12.06.2019, data di espletamento dell'ordinativo di migrazione verso altro operatore (cfr. all. 22) del fascicolo istruttorio). Ne segue che occorre riconoscere in favore di parte istante l'indennizzo previsto dal combinato disposto degli artt.7, co. 1, e 6, co. 1, All. A, delibera 347/18/CONS, per un totale di € 780,00, calcolato con riferimento a due servizi (voce ed ADSL) e su un periodo compreso fra l'8.4.2019 e il 12.06.2019 (€ 12,00 pro die * 65 gg.). Vodafone non ha inoltre riscontrato le comunicazioni del Sig. NXXX, a partire dal sollecito PEC del 28.04.2019, con

conseguente diritto all'indennizzo previsto dall'art. 12, All. A, delibera 347/18/CONS. Tuttavia, tenuto conto che l'operatore a disposizione un lasso di tempo di 45 giorni per riscontrare i reclami dell'utente finale, ove non accolti, tramite comunicazione scritta, il dies a quo coincide con il dies ad quem entro cui contenere il calcolo dell'indennizzo, vale a dire il 12.06.2019, corrispondente alla data di porting-out della linea n. 06.6473xxxx. Sebbene parte istante non abbia esplicitamente richiesto un indennizzo per tali inadempimenti, neppure emarginati nell'istanza di definizione, trova applicazione in questo caso quanto previsto dalla sezione III.1.2 delle sopra citate Linee Guida, in cui si precisa che "Il contenuto delle singole richieste di parte, (...) può essere interpretato in maniera più sfumata (...). Pertanto, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare". Ogni altra domanda formulata in questa sede, inclusa quella concernente l'interruzione della procedura di migrazione verso Vodafone, non può essere accolta perché superata dai fatti, alla luce di quanto sopra precisato. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il parziale accoglimento dell'istanza del sig. A. NXXX nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile – TeleTu), che pertanto è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 780,00, per malfunzionamento totale del servizio in fase di migrazione, maggiorata degli interessi legali dalla domanda fino al soddisfo. 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.

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, 27 – 03 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to