

DETERMINA DIRETTORIALE 112/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/263529/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mottironi – Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Mottironi, del 02/04/2020 acquisita con protocollo N. 0147778 del 02/04/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L’utente, titolare di un contratto di telefonia mobile con Vodafone Italia S.p.A., nel corso del procedimento ha dichiarato quanto segue: a. in data 28/11/2018 l’istante ha richiesto la portabilità del numero mobile 360502xxx, già attivo con TIM e intestato al marito (sig. Luparelli) e relativo contestuale subentro; b. in data 11/12/2018 Vodafone ha inviato la SIM provvisoria e in data 15/12/2018 un SMS che indicava la data del 18/12/2018 per il trasferimento del numero, che tuttavia non è mai avvenuto; c. l’utente ha lamentato l’addebito di euro 17,50 sul proprio conto, nonostante la mancata portabilità; d. nel mese di gennaio 2019, l’utente ha inoltrato una nuova richiesta di portabilità ma invano; e. l’utente è stato informato, solo verbalmente e solo dopo aver contattato il servizio clienti, dei “KO” alla portabilità dati da TIM, che non hanno consentito il rilascio della numerazione; f. nelle proprie repliche, l’istante ha ribadito la propria posizione, dettagliando gli importi delle proprie richieste; inoltre, ha contestato a Vodafone di aver avviato la MNP solo in data 17/12/2018 a fronte della richiesta effettuata in data 28/11/2018, dunque ben oltre i tempi previsti dalla delibera n. 147/11/CIR (con data desiderata di portabilità dell’11/12/2018); l’istante ha sottolineato di aver inviato anche una seconda richiesta di portabilità in data 08/01/2019, anch’essa non espletata e di non aver ricevuto nessuna informativa in merito alla rettifica dei dati per la MNP, tanto più che le note di gestione allegate da Vodafone non forniscono evidenza di comunicazioni dirette all’utente. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. il rimborso delle somme pagate e non dovute; ii. la liquidazione dell’indennizzo per mancata portabilità del numero; iii. la liquidazione dell’indennizzo per mancata risposta al reclamo; iv. il rimborso delle spese di procedura.

La società Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche solo “Vodafone”), nell’ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue. In via preliminare, l’operatore ha eccepito la improcedibilità di richieste eccedenti rispetto a quelle già formulate nel formulario UG e oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione. Nel merito dei fatti, Vodafone ha contestato la genericità delle richieste di controparte ed evidenziato la dirimente assenza di reclami in atti, laddove l’istante non ha mai lamentato i disservizi poi indicati nel procedimento di conciliazione. A ogni buon fine, in relazione alla “mobile number portability” (MNP) della numerazione 360502xxx “(su SIM ricaricabile)”, Vodafone ha dichiarato di aver immediatamente gestito la richiesta

della cliente, inserendo in data 17/12/2018 una richiesta di MNP scartata dal donating TIM con causale “incongruenza CF/P.IVA e MSISDN”. Anche una seconda richiesta di MNP, inserita in data 10/01/2019, ha ricevuto la stessa tipologia di scarto. Al riguardo, Vodafone ha precisato di aver correttamente inserito i dati anagrafici e ICCD indicati da controparte e che l’utente è stato costantemente aggiornato sui “KO” ricevuti, come da note di gestione allegate. Infatti, l’operatore ha dichiarato di aver rappresentato al cliente la necessità di rettificare i dati anche con il precedente gestore per finalizzare correttamente la procedura, ma il cliente non ha dato seguito a tale richiesta. Inoltre, Vodafone ha contestato la richiesta di rimborso formulata dall’utente, attesa la natura ricaricabile della SIM prepagata oggetto di contenzioso, laddove è l’utente che decide di effettuare eventuali ricariche telefoniche. Infine, l’operatore ha insistito sull’assenza di reclami scritti e documentati in atti, tale da rendere ingiustificata la corrispondente richiesta di indennizzo da parte dell’utente. Sulla base di tali premesse, Vodafone ha chiesto il rigetto in toto dell’istanza.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, si ritiene che l’istanza possa trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito precisati. In primis, si precisa che la presente controversia, su richiesta di parte istante, in sede di udienza è stata discussa congiuntamente a quella identificata dal GU14 n. 219049 (istanza a nome dell’utente Luparelli avviata il 13/02/2019 nei confronti di TIM S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A.), tuttavia, fatta salva la completezza del contraddittorio tra le parti e dell’istruttoria, non si è ritenuto di riunire i due procedimenti, ai sensi dell’articolo 18, comma 4, del Regolamento, per motivi di chiarezza e semplicità espositiva. Ancora in via preliminare, si precisa che non può essere accolta l’eccezione di inammissibilità formulata da Vodafone in relazione a richieste non già oggetto del tentativo di conciliazione, atteso che tale tipo di eccezione, non accompagnata da alcun riscontro documentale (formulario UG), è da ritenersi meramente dilatoria dei tempi procedurali e in quanto tale non meritevole di accoglimento. Nel merito della controversia, comunque rilevata la genericità dell’istanza di definizione, integrata dello stesso numero di telefono dedotto in controversia solo nel corso del procedimento, si rappresenta quanto segue. La richiesta di cui al punto i., in un’ottica di equità, può essere accolta atteso che all’attivazione della SIM ricaricabile/prepagata in abbonamento sono corrisposti addebiti automatici sulla carta di credito dell’utente, stante il mancato espletamento della MNP del numero 360502xxx da parte di Vodafone, seppur incolpevole come si preciserà al punto successivo. Ciò considerato, l’operatore è tenuto a rimborsare in favore dell’utente la somma di euro 64,96 corrispondente agli addebiti automatici riportati nella schermata di riepilogo versata in atti da Vodafone. La richiesta di cui al punto ii. non può trovare accoglimento, come di seguito precisato. Nella documentazione allegata in atti dall’utente sono presenti due copie del “modulo di richiesta del servizio di portabilità del numero mobile”, rispettivamente datate 11/12/2018 e 08/01/2019, nelle quali è riportata l’anagrafica dell’istante quale “titolare del contratto/legittimo possessore della SIM” n. 360502xxx, di cui viene richiesta la MNP, nonché il numero seriale della SIM da importare; entrambe le richieste di MNP documentate in atti dalla medesima parte istante recano gli stessi dati anagrafici e di SIM, senza alcuna espressa richiesta di “subentro” o qualsivoglia indicazione circa la situazione di fatto relativa alla titolarità della SIM e del numero in portabilità da TIM (intestati appunto al sig. Claudio Luparelli). Ciò stante, viste le schermate allegate dall’operatore, si rileva che Vodafone ha imputato a sistema gli stessi dati forniti dal cliente per ben due volte (11/12/2018 e 08/01/2019) e, dunque, ha correttamente dato esecuzione a quanto indicato nel modulo di richiesta di MNP. Altrettanto legittimo appare lo scarto per “incongruenza C.F./P.IVA e MSISDN” ricevuto dal donating TIM, vista la titolarità della SIM e del relativo numero in capo al sig. Luparelli. A tal riguardo, va precisato che in sede di discussione congiunta delle due istanze (udienza del 23/09/2020), quella avviata da Mottironi (titolare del contratto con Vodafone) e quella precedentemente avviata dal marito Luparelli (quale titolare dell’utenza mobile in TIM), l’operatore TIM ha confermato la ricostruzione di Vodafone in relazione ai due tentativi di MNP effettuati a dicembre 2018 e a gennaio 2019 con annessi “KO”. Per mera completezza, si evidenzia altresì che l’asserzione dall’istante in merito a una prima richiesta di MNP effettuata in data 28/11/2018 è priva di riscontro documentale, tanto più che, come già sopra rilevato, i moduli di richiesta di MNP sono stati depositati proprio dall’utente in allegato alle proprie repliche e recano date successive a quella indicata come richiesta iniziale. Tanto premesso, non si ritiene di poter ascrivere alla responsabilità di Vodafone la mancata portabilità del numero mobile, considerato che l’esito negativo della procedura non è dipeso dal suo operato. La richiesta di cui al punto iii. non può trovare accoglimento, come di seguito precisato. Non risulta documentato in atti alcun reclamo formale dell’utente (fino all’avvio della procedura conciliativa del 02/08/2019) al di fuori delle interlocuzioni telefoniche, non circostanziate dall’utente ma che è possibile evincere dalle note di gestione depositate da Vodafone, attraverso le quali la medesima parte istante ha dichiarato di aver appreso dei “KO” ricevuti da Vodafone. Ciò stante, non si ritiene che possa

configurarsi in capo a Vodafone l'onere di fornire un riscontro esaustivo e per iscritto al cliente, dovuto in special modo in caso di rigetto del reclamo, nei termini della Carta servizi e ai sensi delle disposizioni di cui alla delibera n. 179/03/CSP, posto che, nel caso di specie, nessun reclamo formale è stato effettuato dall'istante e che alle richieste di informazioni sono seguite le asserite interlocuzioni telefoniche con l'operatore. La richiesta di cui al punto iv., infine, non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 02/04/2020, è tenuta a disporre in favore dell'istante, entro 60 giorni dalla notifica del provvedimento e con le modalità di pagamento indicate nel formulario, il rimborso degli addebiti corrispondenti alla somma di euro 64,96, come specificato in premessa.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Mario Staderini