

DETERMINA DIRETTORIALE 13/19/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/67330/2019

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Di Stefano
- 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 Di Stefano, del 11/01/2019 acquisita con protocollo N. 0012094 del 11/01/2019

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, nell’istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato di aver richiesto all’operatore telefonico Ho.Mobile l’indennizzo per ritardata portabilità dei numeri relativi alle due SIM mobili in suo possesso. Nello specifico, ha contestato al gestore la richiesta di acquisire copia del documento d’identità per finalizzare l’erogazione degli indennizzi. Sulla base di tali premesse, nella nota allegata all’istanza di definizione, chiede: i) indennizzo per mancata risposta al reclamo, nell’importo massimo di euro 300,00; ii) indennizzo per ritardata portabilità del numero 3473610xxx pari a euro 15,00; iii) indennizzo per ritardata portabilità del numero 3467971xxx pari a euro 10,00; iv) indennizzi equitativi per mancata informazione all’utente circa le procedure di richiesta degli indennizzi e per la previsione di procedure onerose a carico dell’utente per la richiesta degli indennizzi stessi, quantificati in euro 150,00.

Vodafone Italia S.p.A. – Ho.Mobile (di seguito solo “Società”) ha dichiarato di aver regolarmente fornito riscontro ai reclami dell’utente, richiedendo a quest’ultimo il mero invio della copia del documento di riconoscimento, in corso di validità, al fine di erogare l’indennizzo previsto dalla Carta dei servizi. La Società ha sottolineato che non esistono norme specifiche in base alle quali la richiesta fatta dall’operatore sia suscettibile di essere sanzionata in quanto illegittima. L’operatore, inoltre, ha eccepito che la richiesta dell’utente, quantificata nel formulario in euro 175,00, ecceda il disposto di cui all’articolo 20, comma 4, del Regolamento ai sensi del quale, ove si accerti la fondatezza dell’istanza, l’Autorità può disporre l’adozione delle “misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”. La Società ha manifestato in sede di udienza la propria disponibilità a una soluzione transattiva, rifiutata dall’istante.

Alla luce di quanto emerso dall’istruttoria svolta, le richieste dell’istante possano trovare parziale accoglimento, per le seguenti motivazioni. In primis, la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo necessita di alcune precisazioni: l’istante, infatti, ha di fatto avuto una fitta interlocuzione con il gestore lamentando piuttosto, oltre alla carenza di dettagli informativi circa le procedure da seguire per richiedere gli indennizzi, l’assenza di una spiegazione esaustiva circa la necessità per la Società di acquisire il proprio documento di

riconoscimento per erogare gli indennizzi richiesti per il ritardo nella portabilità. Premesso che l'Autorità non è competente a entrare nel merito della pertinenza e della proporzionalità del trattamento dei dati connesso all'acquisizione del documento d'identità, si rileva che - nel caso in esame - la richiesta avanzata dalla Società in accoglimento del reclamo relativo ai disservizi subiti dall'utente, non viola norme specifiche e che la medesima richiesta, alla luce del comma 3, articolo 14, Allegato 1 alla delibera 147/11/CIR, non appare onerosa in termini di costi e tempo per il cliente, potendosi leggere l'intera vicenda e il contegno delle parti alla luce dei principi di correttezza e buona fede che impegnano, non uno, ma entrambi i soggetti chiamati a dare esecuzione agli obblighi contrattuali. Ciò rileva ancor più se si considera che l'operatore ha tempestivamente gestito i reclami relativi al disservizio senza porre in capo all'istante ulteriori aggravii. Dallo scambio di email versato in atti, infatti, non si evince in alcun modo un diniego alla richiesta di indennizzo, caso in cui la risposta avrebbe dovuto essere ancor più motivata e dettagliata ai sensi del comma 4, articolo 8, Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP. Per completezza, infine, quanto asserito dall'utente circa il fatto che "la sola forma prevista di accredito dell'indennizzo è la ricarica della SIM intestata al titolare" non corrisponde a quanto disposto al comma 2, articolo 14, Allegato n. 1 alla delibera 147/11/CIR, più volte richiamata dalla stessa parte istante, in quanto è espressamente "fatta salva la possibilità di corrispondere l'indennizzo in modalità alternative vantaggiose per il cliente e da questo accettate". Alla luce di tutto ciò, la richiesta di cui al punto i. non può essere accolta. Per quanto riguarda le richieste di cui ai punti ii. e iii., le stesse possono trovare accoglimento in quanto risulta in ogni caso non fondatamente contestato il disservizio subito dall'utente per la ritardata portabilità dei numeri relativi alle due SIM in controversia. Al riguardo, si precisa che l'utente ha avanzato una richiesta di indennizzo pari a euro 15,00 per 6 giorni di ritardo nella portabilità del numero 3473610xxx pari a euro 10,00 per 4 giorni di ritardo in relazione alla numerazione mobile 3467071xxx, ai sensi del comma 1 dell'articolo 14 della delibera 147/11/CIR. Tuttavia, nell'ambito della presente procedura, il ritardo della portabilità delle due numerazioni può essere indennizzato ai sensi del comma 2, articolo 7 del Regolamento sugli indennizzi e cioè in misura pari a euro 5,00 per ciascun giorno di ritardo: in relazione al numero 3473610xxx dovranno essere pertanto corrisposti euro 30,00 di indennizzo e per la numerazione 3467071xxx un importo pari a euro 20,00. Infine, la richiesta di cui al punto iv. non può essere accolta atteso che lo stesso utente dichiara di aver formulato la propria richiesta di indennizzo "esattamente in conformità alle indicazioni fornite telefonicamente da un addetto del Servizio Clienti" e che, pertanto, è stato messo nella condizione di interloquire con il gestore senza particolari oneri (ciò è infatti avvenuto telefonicamente e via email), non configurandosi così alcuna fattispecie di effettivo disagio indennizzabile ai sensi del Regolamento sugli indennizzi. Inoltre, in assenza dei presupposti per il riconoscimento di un ristoro per l'utente ancor meno può venire in soccorso il criterio equitativo per l'individuazione del quantum debeatur. D'altra parte, nell'ambito della presente procedura, finalizzata alla composizione della controversia insorta in relazione a uno specifico rapporto contrattuale, si ritiene che (proprio alla luce dell'articolo 15 del Regolamento relativo alle "informazioni agli utenti" invocato dall'istante nelle proprie memorie) non vi siano stati ulteriori reali disservizi per l'utente al di là del lamentato ritardo della portabilità; si ricorda, infatti, che nel caso di specie l'istante ha potuto agevolmente interfacciarsi con l'operatore contestando dettagliatamente il disservizio e quantificando le relative richieste. In altre parole, l'utente è stato comunque guidato nel formulare le proprie richieste e non può dirsi che sia stato sottoposto a procedure gravose o complicate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 11/01/2019, è tenuta a corrispondere alla parte istante un indennizzo pari a euro 30,00, in relazione alla SIM 3473610xxx, e pari a euro 20,00 per la SIM 3467971xxx, con le modalità di pagamento indicate dall'utente nell'istanza di definizione.

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.

Per il direttore
Enrico Maria Cotugno