

DETERMINA DIRETTORIALE 41/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/121985/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA BAR STADIO

DI G. - 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 della società BAR STADIO DI G., del 13/05/2019 acquisita con protocollo N. 0204796 del 13/05/2019;

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’istante, titolare di un contratto di tipo business con Vodafone Italia relativo alla SIM mobile n. 3473501xxx, identificato dal codice cliente 6.474588, ha lamentato il ritardo di portabilità della propria utenza in relazione al periodo compreso tra l’8 gennaio 2018 e il 16 marzo 2018. La parte istante ha contestato all’operatore la mancata risposta ai reclami nonché l’indebita fatturazione relativa al canone applicato per il periodo gennaio/febbraio 2018 e a profili tariffari e servizi non richiesti per il periodo gennaio/giugno 2018. Al riguardo, l’istante ha precisato di aver pattuito con l’operatore un costo mensile pari a euro 25,00, comprensivo anche della rata per il terminale acquistato e di aver invece ricevuto addebiti in fattura per importi bimestrali pari a euro 100,00. L’istante ha segnalato le problematiche riscontrate al servizio clienti Vodafone e al referente commerciale incaricato, senza riscontri e senza aver ottenuto copia del contratto sottoscritto presso il centro Vodafone. Infine, l’istante ha contestato il blocco del codice IMEI del proprio cellulare, inutilizzabile dal 19 novembre 2018. Sulla base di tali premesse, l’istante ha richiesto: i. il rimborso delle somme contestate; ii. il riconoscimento degli indennizzi dovuti; iii. lo storno totale delle fatture e ritiro della pratica di recupero del credito.

La società Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche solo “Vodafone” o “Società”) ha eccepito, in via preliminare, la inammissibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 non coincidenti con quelle formulate nell’istanza di conciliazione. In relazione ai fatti dedotti in controversia, Vodafone ha contestato l’assenza in atti di documentazione contrattuale, anche in relazione alla richiesta di portabilità del numero mobile 3473501xxx. In relazione al lamentato ritardo di mobile number portability (MNP) e all’attivazione di servizi non richiesti, l’operatore ha eccepito l’assenza di reclami documentati tali da giustificare l’eventuale corresponsione di indennizzi (ai sensi dell’articolo 14 del Regolamento sugli indennizzi). A ogni buon fine, Vodafone ha precisato che l’istante ha sottoscritto, in data 8 gennaio 2018, una proposta di abbonamento (pda) per l’attivazione di una SIM mobile voce con piano Zero: Red M, con importazione del numero 3473501xxx, acquistando contestualmente un terminale Huawei P10 a rate. Per quanto concerne l’importazione della SIM mobile, l’operatore ha dichiarato che le prime richieste di MNP sono state scartate dal donating con causale “incongruenza ICCD e MSISDN”. Una volta verificata la correttezza dei numeri seriali dalla SIM, Vodafone ha inserito nuovamente la richiesta di portabilità che è stata espletata in data 14 marzo 2018. Atteso che

i dati inseriti da Vodafone già nelle prime richieste di MNP risultavano corretti e corrispondenti a quelli indicati nella pda, l'operatore ha sottolineato che il ritardo nella portabilità non è a sé imputabile. Vodafone ha specificato, inoltre, che il numero in questione è stato poi esportato in TIM in data 29 giugno 2019. L'operatore ha contestato altresì la fondatezza delle richieste di indennizzo per attivazione di servizi e profili tariffari non richiesti per estrema genericità e ha sottolineato di aver operato secondo contratto; ancora una volta, Vodafone ha eccepito l'assenza di reclami in atti. Infine, per quanto riguarda la richiesta di storno dell'insoluto, Vodafone ha rammentato le disposizioni previste dalle Condizioni generali di contratto, evidenziando che l'istante ha sospeso integralmente il pagamento delle fatture, maturando importi insoluti per un totale di euro 478,44. L'operatore ha contestato la tardività delle contestazioni di parte istante, eccependo che detta tardività fa decadere, quantomeno, le pretese relative a periodi più risalenti in quanto l'operatore non può produrre il dettaglio di traffico, attesa la normativa vigente in materia di privacy. In relazione al blocco del terminale acquistato dall'istante, Vodafone ha dichiarato che la richiesta di indennizzo per blocco dell'IMEI non trova riscontro in alcuna fattispecie prevista dal Regolamento sugli indennizzi e che, in ogni caso, il blocco è da ritenersi legittimo. Lo stesso è stato disposto in data 13 novembre 2018 in quanto l'istante non ha saldato le rate residue del terminale addebitate nella fattura n. AI14633869 del 14 agosto 2018. Il terminale è stato poi sbloccato in data 29 novembre 2018 a seguito di GU5 presentato dall'istante. Al riguardo, Vodafone ha riportato quanto previsto dall'articolo 4.2 delle condizioni generali di contratto in relazione all'acquisto di telefoni a rate: «[a]d integrazione di quanto contenuto nel Contratto di Abbonamento o nel Contratto ADSL o dal Contratto Telefono Fisso o nel Contratto Prepagato, il Contratto si intenderà risolto di diritto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c: (i) a seguito del mancato pagamento di una o più rate del terminale o di uno o più corrispettivi ogni 4 settimane previsti dal piano scelto entro il termine essenziale di scadenza del pagamento, (ii) qualora il Cliente non sia più comunque direttamente o indirettamente riconducibile al soggetto giuridico che ha concluso il presente Contratto. Nei casi di cui al presente paragrafo sub i) e ii) che precedono il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Vodafone, immediatamente ed in un'unica soluzione, tutte le rate mancanti, fatto salvo il maggior danno eventualmente subito da Vodafone. Vodafone si riserva la facoltà, in alternativa a quanto indicato nel periodo che precede, di risolvere il presente Contratto unilateralmente e di diritto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., prima che sia trascorso un numero di rinnovi da 4 settimane pari a quanto indicato nella sezione offerta del modulo di adesione alla voce "rate ogni 4 settimane" del presente modulo, decorsi 10 (dieci) giorni dal preavviso comunicato al Cliente a mezzo di lettera raccomandata. Ove Vodafone si avvalga di tale facoltà, gli effetti della risoluzione retroagiranno alla data di conclusione del presente Contratto e Vodafone pertanto tornerà in proprietà del terminale, con diritto della stessa di trattenere o richiedere il pagamento delle rate dovute dal Cliente fino al momento della risoluzione del Contratto da parte di Vodafone, a titolo di corrispettivo per l'uso del terminale». Evidenziata, inoltre, l'assenza di reclami documentati in atti a fronte della doglianza rappresentata in istanza per la mancata risposta agli stessi, Vodafone ha eccepito la inammissibilità di precisazioni e integrazioni dell'istanza o di documentazione depositata tardivamente rispetto ai termini regolamentari. L'operatore, in sede di udienza di definizione, ha formulato una proposta conciliativa non accettata da controparte.

All'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti e di quanto emerso in sede di udienza, si ritiene che l'istanza possa trovare parziale accoglimento. In via preliminare, si precisa che non può essere accolta l'eccezione di Vodafone di inammissibilità delle richieste avanzate in sede di definizione non coincidenti con quelle oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione in quanto priva di riscontro documentale (formulario UG). Si rammenta che la parte che eccepisce l'inammissibilità delle richieste avverse deve quanto meno indicare quelle contestate, dovendosi altrimenti considerare l'eccezione meramente dilatoria dei tempi di istruttoria e, pertanto, non meritevole di accertamento d'ufficio. Nel merito della controversia, per quanto riguarda la richiesta di rimborso di cui al punto i., si ritiene che la stessa non possa essere accolta in base alle seguenti considerazioni. L'istante ha lamentato addebiti superiori rispetto a quelli concordati, ovvero canoni bimestrali pari a euro 100,00 in luogo della somma pattuita di euro 50,00, comprensiva anche delle rate del cellulare; ferma restando la carenza di documentazione contrattuale in atti, si osserva che quanto lamentato dall'utente non trova riscontri documentali né alla luce del riepilogo degli importi fatturati fornito da Vodafone (euro 103,98 in fattura n. AI02862301 del 14 febbraio 2018, euro 94,18 in fattura n. AI06746426 del 3 maggio 2018, euro 81,98 in fattura n. AI10672823 del 3 luglio 2018) né del prospetto informativo relativo all'offerta standard "Red M" pubblicato dall'operatore ai sensi dell'allegato 1, delibera n. 252/16/CONS; in ogni caso, non sono presenti in atti reclami documentati attinenti alla fatturazione contestata ovvero alla attivazione di servizi e opzioni non richiesti, tali da consentire una congrua valutazione della domanda di parte e un

eventuale accoglimento della stessa. In relazione alla richiesta di indennizzi a qualsiasi titolo riconosciuti in ragione di quanto emerso nel corso del procedimento, tenuto conto di quanto documentato in atti, si ritiene fondata la sola doglianza dell'istante in relazione al ritardo nell'espletamento della procedura di passaggio tra operatori. Al riguardo, si precisa che Vodafone ha dichiarato di aver correttamente inserito i dati necessari per la procedura di MNP (n. 3473501xxx) secondo quanto indicato nella proposta di abbonamento e di aver completato la procedura in data 14 marzo 2018 solo in seguito alla verifica dei dati già precedentemente indicati, per cause a sé non imputabili. Atteso che l'operatore non ha allegato la sopra citata proposta di abbonamento né ha adeguatamente documentato le attività di impulso alla MNP di propria competenza, si ritiene che l'istante debba essere ristorato ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi per il ritardo nell'effettuazione del passaggio dal vecchio al nuovo operatore. D'altra parte, nel caso di portabilità di un numero mobile, come quello in esame, nelle more dell'espletamento della procedura l'utente rimane raggiungibile al numero che intende migrare e il servizio, pertanto, garantito con continuità. Ciò stante, tenuto conto del tempo massimo di 48 ore previsto per l'attivazione del servizio mobile di cui alla Carta servizi Vodafone, si ritiene che l'indennizzo debba essere corrisposto a far data dal 10 gennaio 2018 fino al 14 marzo 2018, data di espletamento della procedura, per un importo complessivamente pari a euro 94,50 (euro 1,50 pro die per 63 giorni di ritardo). Per quanto attiene al lamentato blocco del codice IMEI del cellulare, comunque riattivato su GU5 depositato dall'istante, a prescindere dalle fattispecie espressamente previste nell'ambito della presente procedura, si deve rilevare che lo stesso è stato disposto dall'operatore coerentemente con quanto disciplinato dalle condizioni generali di contratto e, in ogni caso, va precisato che l'istante non ha provveduto, con diligenza, neanche al pagamento parziale delle fatture poi contestate, lasciando insolute anche le rate comunque dovute a fronte dell'acquisto del terminale. In relazione alla richiesta sub iii., si ritiene che la stessa non possa trovare accoglimento, atteso che la fattura di chiusura contrattuale agli atti riporta, tra l'altro, la presenza di traffico telefonico e dunque prova di utilizzo del servizio (fattura n. AI4633869 del 14 agosto 2018). In assenza di contestazioni specifiche da parte dell'istante, la fattura in questione non può essere stornata ritenendo al contempo necessario rammentare quanto disposto dalle "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione" di cui all'allegato B alla delibera n. 204/18/CONS in relazione alle modalità di addebito delle rate residue per il prodotto acquistato, dovendo gli operatori "sempre concedere agli utenti che decidono di recedere anticipatamente dal contratto la facoltà di scegliere se continuare a pagare le rate residue ovvero pagarle in un'unica soluzione. Solo in questo modo all'utente sarà garantita la piena libertà di recedere dal contratto."

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 13/05/2019, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento e con le modalità di pagamento indicate nel formulario, la somma pari a euro 94,50 a titolo di indennizzo riconosciuto ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi.

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