

DETERMINA N.
GXXX LXXX CXXX - VODAFONE
(LAZIO/D/1046/2016)

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”;

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. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, 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 denominato “Regolamento indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente acquisita con protocollo n. 5528 del 16/12/2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, nell’istanza introduttiva del procedimento inviata a mezzo di istanza nominata “formulario GU14” (non utilizzando, pertanto, apposita modulistica) inviato a mezzo pec il giorno 16.12.2016 e nelle successive note di replica, lamentava nei confronti di Vodafone Italia Spa (di seguito per brevità anche “Vodafone”) quanto di seguito dedotto:

- i. la disattivazione “...senza preavviso e senza meccanismo di ultimo mese in sola ricezione del traffico...” della linea prepagata 351xxxxx65 (migrata in Vodafone il 07.11.2014);
- ii. “...malgrado immediati reclami scritti via web e Pec ... ed esplicite richieste riattivatorie e reintegratorie di linea e numerazione da parte dell’utente ...” l’indicata numerazione “... è rimasta illegittimamente non riattivata/non reintegrata per oltre sei mesi sino a tutto il 13.09.2016”;
- iii. “... né tale utenza 351xxxxx65 (al pari di quella provvisoria 347xxxxx24) è stata oggetto di gestione e risposte esaustive scritte, via mail, fax, pec o sms e/o telefoniche ai vari reclami telefonici e scritti via pec e web dell’utente e né è stata oggetto di effettivo confronto ad opera del gestore in udienza ug 22 9 2016”.

Su quanto assunto l’istante chiedeva “... affinché, contrariis reiectis, il Corecom Lazio adito”:

- i. *“ordini all’operatore di indennizzare in assegno o bonifico bancario, in favore dell’istante utente, per la linea n. 351xxxxx65, in misura complessiva di euro 16 al giorno (7,5 € pro die ciascheduno dei 2 distinti servizi principali voce e internet + 1 € al giorno per il servizio accessorio degli sms di tale utenza) come minimo il periodo di due giorni (48 ore) successivi alla non preavvisata disattivazione (illegittima sotto ogni profilo sia di mancanza di obbligatorio preavviso informativo che, ad abundantiam, di fondato e provato presupposto di merito, prescritti dagli artt.8 c 9 all.ti A delle del. Agcom 52.12 cir e 8.15 cir nonché delle parti motive delle delibere Agcom 483.16 e 482.16 cons) e conseguente inutilizzabilità integrale di tale linea 351xxxxx65 e dei relativi distinti tre servizi voce e internet (principali) ed sms e altra messaggistica (accessori), non precedute neanche da alcun provato meccanismo del cd ultimo mese di linea in sola ricezione di traffico ... Voce indennizzatoria che ascende come minimo a euro 32,00”;*
- ii. *“ordini all’operatore il pagamento illimitato dei distinti autonomi indennizzi in assegno o bonifico bancario, in favore dell’istante utente, in misura complessiva di euro 16 al giorno, per la linea 351xxxxx65 (7,5€ pro die ciascheduno dei 2 distinti servizi principali voce e internet + 1€ al giorno per il servizio accessorio degli sms di tale utenza) per tutto il periodo (dal 24.3.2016 al 13.9.16) di illegittima ed ingiustificata mancata riattivazione e mancato reintegro, mancata sovrascrittura e conseguente inutilizzabilità di tale linea 351xxxxx65 e dei relativi tre servizi voce e internet (principali) ed sms e altra messaggistica (accessori), di essa, con decorrenza dalle 48 ore successive al cennato primo reclamo e richiesta riattivatoria e reintegratoria scritta 22.3.16 dell’utente per tale linea e numerazione 351xxxxx65 (e quindi dal 24 3 16), sino perlomeno alla data del 13 9 16 di effettiva ed assai tardiva riattivazione e reintegro di tale linea e numerazione ... Voce indennizzatoria che ascende quindi ad euro 2928,00”;*
- iii. *“ordini all’operatore di rimborsare in assegno bancario o postale o bonifico bancario, in favore all’istante utente il preteso costo di 10€ diligentemente (ma illegittimamente) anticipato dallo stesso il 7.7.16 presso il negozio Vodafone di Via Po’ n.45 Roma ... Voce di rimborso ascendente quindi a 10€”;*
- iv. *“ordini all’operatore di corrispondere all’istante utente in assegno circolare o bonifico bancario il distinto autonomo indennizzo per la mancata regolare e tempestiva attivazione della linea provvisoria e sim n. 347xxxxx24 ... con decorrenza dal 9.7.16 e sino al 13.9.2016 ... da indennizzare in misura complessiva analoga di euro 16 “pro die” ex artt. 3 c.I e IV all.to a del. Agcom 73/11 cons e ex linea guida III.5.3. del. Agcom 276.13 cons per nn. 66 giorni: indennizzo ascendente a 1.056,00€”;*
- v. *“ordini all’operatore di indennizzare in assegno circolare bancario o postale o bonifico bancario, all’istante utente la mancata risposta scritta esaustiva e pertinente ai reclami via area clienti web e via pec inoltrati per la suddetta utenza 351xxxxx65 ... che per la numerazione provvisoria 347xxxxx24 ... Voce indennizzatoria quindi ascende a 600,00 €”;*
- vi. *“ordini all’operatore il rimborso di euro 3,80 per due indebiti illegittimi addebiti per attivazione e rinnovo mai richiesto e mai usufruito e indesiderato servizio Vodafone esclusive ... Voce di rimborso ascendente, quindi, ad euro 3,80”;*
- vii. *“ordini all’operatore il distinto autonomo indennizzo di € 5,00 pro die illimitati con decorrenza dal 13 9 16 (data di effettiva e reale riattivazione della linea 351xxxxx65 e di sua effettiva sovrascrittura sulla mai attivata linea provvisoria e coeva sim 3478163724...) sino alla data di effettivo rimborso di tali indebite attivazione e rinnovo del mai richiesto servizio Vodafone esclusive e ci ex art. 8 c.I all.to A del Agcom 73.11 cons. Voce indennizzatoria, quindi, suscettibile ancora di determinazione in aumento e comunque oggi pari come minino a 470,00 €”;*
- viii. *ordini all’operatore la corresponsione all’utente del già maturato e procedibile distinto autonomo indennizzo per la distinta mancata gestione e risposta specifica, esaustiva e completa da parte del gestore sui più recenti e ben differenti autonomi reclami... Distinta voce indennizzatoria ascende ad ulteriori 600,00 €”;*
- ix. *“con ordine all’operatore di rimborso all’utente (di cui è inconfutabile e pluridocumentata in atti ogni costante e tempestiva condotta più che diligente, utile e collaborativa verso l’operatore ed il*

Co.re.com nelle sedi uggu5-gu14 della odierna controversia) di 200,00€ di spese per i proc.ti e udienze gu14 e conciliativo e per il proc.to cautelare in sede gu5”.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone, con memoria trasmessa a mezzo Pec il giorno 07.02.2017, eccepiva in via preliminare “... l'inammissibilità delle istanze presentate dall'utente poiché le stesse risultano non essere redatte in maniera chiara e sintetica e, pertanto, in contrasto con quanto previsto dall'art. 16, comma 2bis della Delibera 173/07/Cons”.

“Si eccepisce, inoltre, l'improcedibilità delle domande che sono state introdotte in questa sede senza essere state preventivamente oggetto del procedimento di conciliazione. Con il formulario UG, infatti, l'istante chiedeva 1) riattivazione e reintegro immediati di linea 351xxxxx65; 2) indennizzo per disattivazione illegittima; 3) indennizzo per mancata riattivazione; 4) indennizzo per la perdita della numerazione sopradetta; 5) indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Vodafone, ciò premesso, non accetta alcun contraddittorio sulle ulteriori domande oggi avanzate che dovranno essere dichiarate inammissibili”.

Su quanto assunto l'operatore, innanzi tutto, rilevava che “... ha correttamente operato, provvedendo a disattivare la SIM su cui non era stata effettuata una ricarica per oltre un anno. L'ultima ricarica, infatti, era stata effettuata in data 8.3.2015 per un importo di € 5,00”.

Continua la difesa di Vodafone riferendosi a quanto previsto dall'art. 4 delle Condizioni generali di contratto, secondo le quali: “La carta Sim consente di utilizzare i servizi tramite apposito terminale omologato per uso personale attraverso la fruizione delle singole Unità di credito telefonico su di essa di volta in volta attivate. Il Cliente può attivare unità di credito sulla carta Sim entro 12 mesi dall'attivazione della Sim. Anche senza l'attivazione di Unità di credito telefonico la Sim è abilitata a ricevere chiamate nazionali e ad effettuare chiamate verso i numeri di emergenza nazionali per dodici mesi dall'attivazione della Sim o dall'ultima attivazione di un'Unità di credito telefonico su di essa.

Alla scadenza di questo termine la Sim verrà disattivata”.

Ancora, “l'utente ... nonostante quanto previsto dalle suddette condizioni, non ha effettuato alcuna ricarica telefonica con conseguente, contrattualmente prevista, disattivazione delle Sim in oggetto.

Nessuna preventiva comunicazione è prevista essendo il Cliente consapevole, usando l'ordinaria diligenza, che, al termine dei 12 mesi indicati, la carta SIM sarà disattivata qualora su di essa non verranno attivate unità di credito telefonico”.

Nonostante quanto appena affermato, Vodafone, in ogni caso, riattivava la Sim in data 2.8.2016.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare occorre rilevare che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Viene rigettata la domanda di Vodafone, di inammissibilità delle domande dell'utente, perché esposte in violazione del principio di chiarezza e sinteticità degli atti, in quanto l'art.16, comma 2 bis e relative Linee Guida di applicazione, non sanzionano con l'inammissibilità dell'istanza la violazione del principio di sinteticità e chiarezza degli atti, bensì prevedono mere ripercussioni sulla quantificazione delle spese di procedura, indipendenti dall'esito della definizione. Nel caso in esame, si rileva tuttavia la fondatezza dell'eccezione, essendo l'istanza, le memorie e le repliche di parte istante esposte in maniera confusa, imprecisa, inutilmente prolissa, con evidente intento defatigatorio per le controparti e lo stesso organo giudicante, costretto a ricostruire la res controversa tra le molte duplicazioni di richieste, anche configgenti fra loro, per i medesimi fatti, e richiami regolamentari inconferenti con la fattispecie oggetto di controversia. (Cfr. Corecom Lazio Determinazione 38/2016)

Sempre in via preliminare ed in relazione alla richiesta avanzata dalla difesa di Vodafone sulla “... improcedibilità delle domande che sono state introdotte in questa sede senza essere state preventivamente oggetto del procedimento di conciliazione”: è principio ormai consolidato che “Ai fini dell'ammissibilità

della domanda in sede di definizione è sufficiente accertare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, nel senso che non si richiede che le istanze siano identiche ma che la questione discussa sia la medesima. Tuttavia, non si deve in ogni caso consentire l'ampliamento della controversia a questioni ulteriori ed aggiuntive, al fine di non aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa" (Cfr. Corecom Calabria, del. n. 15/11; Corecom Umbria, del. n. 4/11; Corecom Emilia-Romagna, del. n. 1/12; Corecom Emilia-Romagna, del. n. 46/11; Corecom Lazio, del. n. 27/11; Corecom Lazio, del. n. 68/11; Corecom Marche, del. n. 75/16).

Ne consegue che "Deve essere dichiarata inammissibile la domanda sollevata per la prima volta in sede di definizione della controversia, costituendo *ius novorum* non sottoposto al tentativo di conciliazione" (Cfr., Corecom Calabria, del. n. 21/11; Corecom Marche, del. n. 75/16).

A tal fine, come più volte precisato dalla Suprema Corte di Cassazione "si ha domanda nuova quando si avanzi una pretesa oggettivamente diversa da quella originaria, introducendo nel processo un *petitum* diverso e più ampio oppure una causa petendi fondata su situazioni giuridiche non prospettate prima e in particolare su un fatto costitutivo radicalmente differente, di modo che si ponga un nuovo tema d'indagine e si spostino i termini della controversia, con l'effetto di disorientare la difesa della controparte ed alterare il regolare svolgimento del processo" (Cfr. Cass., sentenza n.18513/2007; sentenza n. 7579/2007; sentenza n. 7524/20059).

Nella questione in esame, in ogni caso, risulta agli atti della conciliazione, compreso il GU5 depositato in quella sede, che oggetto del tentativo di conciliazione è stata la disattivazione, ritenuta dall'utente illegittima, della numerazione 3510306565 (almeno per quanto attiene il presente procedimento).

Quanto alle richieste di indennizzo **sub i), ii) e iv)** computate dall'istante in complessivi € 4.016,00 (euro quattromilasedici/00) queste non possono trovare applicazione, in quanto, alla luce delle risultanze probatorie inserite nel fascicolo la sospensione e, seguente, disattivazione della numerazione 351xxxxx65 è stata effetto di un mancato utilizzo e relativa ricarica telefonica protratto per più di un anno.

Come correttamente evidenziato dalla difesa di Vodafone l'art. 4 delle Condizioni Generali di Contratto sottoscritte dall'utente – all'esito della migrazione in Vodafone – prevede che "... la carta Sim consente di utilizzare i servizi ... attraverso la fruizione delle singole Unità di credito telefonico su di essa di volta in volta attivate. Il Cliente può attivare unità di credito sulla carta Sim entro 12 mesi dall'attivazione della Sim. Anche senza l'attivazione di Unità di credito telefonico la Sim è abilitata a ricevere chiamate nazionali e ad effettuare chiamate verso i numeri di emergenza nazionali per dodici mesi dall'attivazione della Sim o dall'ultima attivazione di un'Unità di credito telefonico su di essa.

Alla scadenza di questo termine, la carta Sim verrà disattivata".

Nonostante la suddetta disattivazione, contrattualmente prevista, l'operatore Vodafone per venire in contro alle esigenze del cliente riattivava, in ogni caso, la decaduta numerazione in data 02.08.2016.

Pertanto si ritiene corretto l'operato di Vodafone ed i richiesti indennizzi non possono essere riconosciuti.

- Quanto alle richieste di indennizzo di cui **sub vii)** non possono essere concesse. L'indennizzo richiesto, infatti, riguarderebbe una numerazione (nello specifico il n.347xxxxx24) che aveva l'esclusiva funzione di scheda Sim attiva e funzionante dove poter riattivare la numerazione persa a causa della disattivazione per mancato utilizzo, e ricarica, per oltre 12 mesi. Pertanto la richiesta d'indennizzo deve essere respinta.
- Quanto alle richieste formulate **sub v)** e **viii)**, ovvero per l'indennizzo per mancata risposta ai reclami scritti, occorre innanzitutto, rilevare come le richieste così formulate, creerebbero una duplicazione di quanto dovuto, in caso di riconoscimento, dall'operatore. In altri termini l'istante formula la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami scritti in due diversi momenti, definendoli "autonomi", e considerando entrambe le numerazioni ovvero quella provvisoria e funzionale esclusivamente alla riattivazione del vecchio numero e quest'ultima.

A riprova di quanto affermato giova ricordare che l'art. 11 dell'All. A alla delibera n. 73/11/CONS dispone espressamente che "Se l'operatore 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 1,00 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 a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio".

In base a quanto documentato nel fascicolo ed in relazione all'elevato numero di comunicazioni riportate si ritiene compatibile il riconoscimento dell'indennizzo di cui ex art. 11 dell'All. A alla delibera n. 73/11/CONS per un importo complessivo di € 300,00 (euro trecento/00).

- Quanto attiene le richieste di indennizzo **sub iii)** e **vi)** queste non possono essere concesse perché attività funzionali alla riattivazione del numero disattivato per mancata ricarica per più di un anno.
- Infine, quanto alla richiesta **sub ix)** si ritiene, per la natura della definizione insorta tra le parti, corretta la compensazione tra le parti delle spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto e considerato,

**IL DIRETTORE
DETERMINA**

1. Di accogliere parzialmente l'istanza dell'utente Dr. Gxxx Lxxx Cxxx nei confronti dell'operatore Vodafone Italia xxx, condannando quest'ultimo al pagamento in favore dell'istante dell'importo di € 300,00 (euro trecento) a titolo di indennizzo ex art. 11 dell'All. A alla delibera n. 73/11/CONS".
 2. La società Vodafone Italia SpA è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.
 3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 di cui al d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
 4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
- La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità.

F.TO