

DETERMINA N.
GXXX LXXX CXXX - VODAFONE
(LAZIO/D/1051/2016)

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. 5536 del 19/12/2016;

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 17.12.2016 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 il 20.2.16” della linea prepagata 346xxxxx86;

- ii. *“...malgrado immediati reclami telefonici e scritti via web 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 circa 5 mesi sino a tutto il 8.7.2016”;*
- iii. *“... né tale utenza linea è stata oggetto di gestione e risposte esaustive scritte, via mail, fax, pec, sms o telefoniche ai vari reclami telefonici e scritti via pec e web”.*

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. 346xxxxx86, 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 e messaggistica di tale linea) come minimo il periodo di due giorni (48 ore) successivi alla non preavvisata (e nel merito anche errata, infondata e senza provati certi presupposti regolamentari) disattivazione e conseguente inutilizzabilità integrale di tale linea 346xxxxx86 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 in favore dell’istante utente, in assegno o bonifico bancario, dei distinti indennizzi in misura complessiva di euro 16 al giorno, per l’utenza 346xxxxx86 (7,5€ pro die per ognuno dei 2 distinti servizi principali voce e internet + 1€ al giorno per il servizio accessorio di sms e messaggistica di tale linea) per tutto il periodo (dal 22.2.2016 al 8.7.16, in totale ben 137 gg) di illegittima ed ingiustificata mancata riattivazione e mancato reintegro e conseguente inutilizzabilità integrali di tale linea 346xxxxx86 e dei relativi distinti 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 20.2.16 via web per tale utenza 346xxxxx86 , sino perlomeno alla data del 8 7 16 di effettiva ed assai tardiva riattivazione e reintegro di tale linea e numerazione ... Voce indennizzatoria pari ad euro 2192,00”;*

iii. *“ordini all’operatore di rimborsare in assegno circolare bancario o postale o bonifico bancario all’istante utente il costo di 10€ assai 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 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 346xxxxx86... Voce indennizzatoria pari a 600,00 €”;*

v. *“con ordine all’operatore di rimborso al diligente e collaborativo utente di 150,00 € 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 08.02.2017, 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”.*

“In merito alla ricostruzione dei fatti eseguita da controparte, nonché alle richieste dalla stessa avanzate, si rileva, invece, la carenza di prove concrete a sostegno dell’effettiva sussistenza di responsabilità della scrivente società in

relazione alla problematica oggetto del presente procedimento, ovvero all'illegitima disattivazione e tardiva riattivazione dell'utenza mobile n. 346xxxxx86".

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 19.3.2015 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.

Vodafone, pertanto, contesta fermamente le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto stabilito dalle Condizioni Generali di Contratto, peraltro autorizzate dall'Agcom".

Nonostante quanto appena affermato, Vodafone, in ogni caso, riattivava la Sim in data 28.6.2016.

"In base alle supposte circostanze, quindi, Vodafone non potrà essere tenuta a corrispondere indennizzi né per l'illegitima disattivazione, né per la mancata riattivazione, né, tantomeno, per la perdita del numero".

3. Motivazioni 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)

- Quanto alle richieste di indennizzo **sub i)** e **ii)** computate dall'istante in complessivi € 2.192,00 (euro duemilacentonovantadue/00) queste non possono trovare applicazione, in quanto, alla luce delle risultanze probatorie inserite nel fascicolo la sospensione e, seguente, disattivazione della numerazione 346xxxxx86 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 28.06.2016.

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

Quanto alle richieste formulate **sub iii)**, ovvero per l'indennizzo per mancata risposta ai reclami scritti, occorre innanzitutto, rilevare come non sia chiaro come l'istante arrivi a chiedere la somma di € 600,00, quando gli importi previsti sono ben diversi.

A riprova di quanto appena 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).

Infine, quanto alla richiesta **sub v)** 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 Spa, 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 xxx 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