

DETERMINA N.11

Fascicolo n. GU14/279000/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA

xxxxxx/ Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia*”, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l’istanza della società xxxx, del 15/05/2020 acquisita con protocollo n. 0209588 del 15/05/2020

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:

1. La posizione dell’istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze collegate al Codice cliente n. 7.175xxxx con la società Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) di seguito, per brevità Vodafone, lamenta la mancata indicazione dei codici di migrazione e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

“sin dal 18/11/2019 tramite pec abbiamo inviato richiesta codici migrazione nostre utenze telefonia fissa per tutti gli interni presenti nelle nostre fatture. Sono 3 mesi che sollecitiamo tali codici senza alcuna risposta in merito”.

Parte istante ha allegato al fascicolo documentale copia del reclamo effettuato a mezzo pec all'operatore in data 18 novembre 2019 e successive reiterazioni di pari oggetto effettuate in data 29 novembre 2019, 4 dicembre 2019, 10 gennaio 2020 e 16 gennaio 2020.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) l'“immediata ricezione codici migrazione”;*
- ii) l'“indennizzo mancata risposta ai reclami per € 500.00”;*
- iii) l'“indennizzo mancata possibilità di uscire da Vodafone per € 1.500,00”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Vodafone ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito *“l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte istante in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nella gestione della problematica oggetto del presente procedimento [mancata comunicazione dei codici di migrazione]”.*

L'operatore ha evidenziato che *“il servizio clienti ha regolarmente gestito la richiesta formulata dalla società ricorrente precisando come i link che l'istante voleva migrare hanno, in realtà, una tecnologia “CDM” ovvero solo connettività dati. Pertanto, poiché i summenzionati link producono solo traffico dati, non è possibile effettuarne la migrazione ma può, comunque, essere eseguita la GNP delle numerazioni ad esse associate. In forza di ciò, quindi, l'odierna esponente conferma di aver correttamente fornito i codici di migrazione dei numeri fissi che la società ricorrente voleva migrare verso altro gestore. Non solo. Si rappresenta, invero, che i suddetti codici sono altresì presenti nelle fatture emesse e ad oggi insolute per la rilevante somma complessiva di euro 85.670,89 (cfr. all. 1). Ad ogni buon conto, nonostante la comunicazione dei codici de quibus, nessuna richiesta di migrazione risulta essere mai pervenuta a Vodafone in merito alle utenze oggetto di contratto. In forza di quanto sopra espresso e documentato, quindi, l'odierna esponente conferma la correttezza del proprio operato ed insiste per il rigetto delle richieste ex adverso formulate.”*

Vodafone ha inoltre rappresentato che *“la decisione assunta dalla società istante di interrompere del tutto il pagamento delle fatture è assolutamente illegittima ed arbitraria, essendo del tutto evidente che l'avvenuta contestazione dell'asserita mancata comunicazione dei codici di migrazione non poteva, comunque, giustificare l'integrale omesso pagamento dei documenti contabili emessi dal gestore, nei quali erano comprese voci non contestate ed in cui era registrato ingente traffico telefonico. È obbligo dell'utente, difatti, eseguire perlomeno il pagamento delle voci non contestate e del traffico generato”.*

Nel merito, l'operatore ha precisato che *“in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, “L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le 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”. Ne deriva, pertanto, l’inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente”.

Infine, Vodafone ha concluso reiterando *“le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell’utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa”.*

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Sui codici di migrazione.

Preliminarmente si precisa che le domande *sub i)* e *sub iii)* saranno esaminate congiuntamente.

L’istante lamenta la mancata comunicazione dei codici di migrazione afferenti alle proprie utenze e per ciò la *“mancata possibilità di uscire da Vodafone”*, laddove l’operatore riferisce di avere *“correttamente fornito i codici di migrazione dei numeri fissi che la società ricorrente voleva migrare verso altro gestore”* e che detti codici *“sono altresì presenti nelle fatture emesse”*.

La richiesta dell’istante non è fondata e deve essere rigettata per le argomentazioni di seguito espresse.

In merito alla *res controversa*, occorre richiamare la Delibera Agcom. n. 23/09/CIR, con la quale è stato disposto che gli operatori debbano *“fornire il Codice di Migrazione valido nella fattura periodicamente inviata, in qualsiasi forma e modalità, al cliente. Qualora il Codice di Migrazione subisca modifiche dovute a riconfigurazione del servizio, l’Operatore provvede ad inviare il nuovo Codice di Migrazione con comunicazione separata”*.

Nel caso che ci occupa, dalle risultanze istruttorie è emerso che nelle fatture prodotte dall’operatore risultano indicati i codici di migrazione delle utenze, così come anche evidenziato nella memoria dell’operatore. A fronte di detta contestazione, non risultano repliche dell’istante volte a provare di avere effettuato una richiesta di migrazione/*number portability* ad altro operatore che non sia andata a buon fine stante l’assenza o la non correttezza dei suddetti codici di migrazione presenti nella fatturazione prodotta agli atti. Ciò posto le domande *sub i)* e *sub iii)* non possono essere accolte.

Sulla mancata risposta ai reclami.

L’istante deduce la mancata risposta ai numerosi reclami dei quali il primo risulta inviato a mezzo PEC all’operatore in data 18 novembre 2019, laddove l’operatore niente ha dedotto sul punto. Agli atti non risultano risposte in merito ai citati reclami aventi ad oggetto la medesima doglianza.

Ciò premesso, in accoglimento della domanda di cui al punto *sub ii)*, l’istante ha diritto all’indennizzo *“per mancata o ritardata risposta ai reclami”*, di cui all’art. 12 del vigente regolamento sugli indennizzi, il quale prevede che, *“l’operatore, se 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 2,50 per ogni giorno di ritardo”*. Il medesimo articolo stabilisce altresì, che

“l’indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”.

Atteso che il disposto dell’art. 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all’utente di un indennizzo *“da mancata risposta al reclamo”*.

Pertanto, ai fini del calcolo dell’indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla carta dei servizi dell’operatore Vodafone per la risposta al reclamo del 18 novembre 2019, si determina il *dies a quo* nella data del 3 gennaio 2020 ed il *dies ad quem* nel giorno 14 maggio 2020, data dell’udienza di conciliazione.

Quindi la società Vodafone è tenuta a corrispondere all’istante un indennizzo pari all’importo di euro 300,00 (trecento/00).

DETERMINA

La società Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a corrispondere, per le motivazioni di cui in narrativa, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell’istante l’importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza pari ad euro 300,00 (trecento/00).

La predetta Società Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l’avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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, come richiamato dall’articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell’articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell’Autorità e del Corecom.

Il dirigente

Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)