

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/221030/2019****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Sxxx Dxxx Axxx  
DI G. Dxxx Mxxx - 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. 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. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza della società Sxxx Dxxx Axxx Dxxx G. Dxxx Mxxx, del 19/12/2019 acquisita con protocollo n. 0548811 del 19/12/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare del codice cliente Vodafone n. 7.1877728, a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza UG14 del 19.12.2019 ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando in sintesi che: a) in data 28/5/2018 il Sig. G. Dxxx Mxxx, quale titolare della Ditta "Studio Di Architettura di Gianluca De Masi", sottoscriveva modulo di cessione di

contratto in favore della moglie sig.ra R. Mxxx, affinché la stessa subentrasse nel contratto recante codice Cliente Vodafone n. 7.1877728 per i servizi fonia e dati in relazione all'utenza fissa n. 0xxxxxxxxx. b) I sig.ri Mxxx e Dxxx Mxxx inoltravano, oltre alla cessione di contratto sottoscritta da entrambi, anche tutta la documentazione richiesta da Vodafone Italia S.p.A.; c) Ciononostante il subentro non si perfezionava ed in data 25/07/2018 inoltravano a mezzo pec un sollecito ed un reclamo, rimasto privo di riscontro. d) Ad oggi Vodafone non ha mai effettuato il subentro a nome della sig.ra Mxxx e continua a fatturare i servizi al sig. Dxxx Mxxx. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: i. il perfezionamento subentro dell'utenza in favore della sig.ra R. Mxxx; ii. l'indennizzo ritardato/mancato subentro/attivazione linea; iii. l'indennizzo mancata gestione reclami; iv. il risarcimento dei danni; v. le spese della procedura. Nello specifico, l'utente ha richiesto un indennizzo complessivo di € 3.000,00.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A. ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare: a. di aver ricevuto la richiesta di subentro da parte ricorrente, inizialmente priva della documentazione necessaria, e di aver predisposto, come data per l'espletamento della procedura domandata, il 7.11.2018; b. che è stato altresì richiesto il deposito cauzionale che, tuttavia, non risulta essere stato versato con conseguente impossibilità di eseguire quanto domandato. c. Vodafone, inoltre, pone in rilievo che l'utente ha poi migrato le proprie utenze verso altro gestore a maggio – giugno 2019 e, quindi, la richiesta di subentro non risulta essere più tecnicamente possibile; d. che l'istanza di risarcimento del danno è inammissibile in base all'art. 20, comma 4, All. A, delibera Agcom n. 203/18/CONS. L'operatore Vodafone Italia S.p.A. ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza e per il conseguente rigetto della stessa.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste formulate dall'istante possano trovare parziale accoglimento nei termini che seguono. Con la richiesta sub i., l'istante ha chiesto il perfezionamento della richiesta di subentro nella titolarità dell'utenza a seguito della cessione del contratto. La domanda non va più esaminata per cessata materia del contendere in quanto è emerso nel procedimento che a maggio/giugno 2019 è intervenuto passaggio di operatore. Con la richiesta sub ii., l'utente ha chiesto la corresponsione dell'indennizzo da ritardato/mancato subentro/attivazione linea. La richiesta non è fondata. In primis, occorre precisare che il subentro consiste in una variazione anagrafica del contratto, in base alla quale ad un utente (cedente) ne subentra un altro (cessionario o subentrante), debitamente autorizzato dal primo; ciò che muta è l'intestazione del rapporto, che resta invariato nei suoi aspetti sostanziali (profilo contrattuale; ubicazione dell'utenza), pertanto giova precisare che la fattispecie in esame non rientra tra le ipotesi di indennizzo per ritardata/mancata attivazione del servizio e dei connessi oneri informativi ma si deve anche evidenziare che il quadro regolamentare vigente non prevede la liquidazione di un indennizzo per mancato subentro. (ex multis Determina direttoriale Agcom n. 25/18). Ad abundantiam, si rileva che il mancato subentro può determinare problematiche in ordine all'intestazione della fatturazione, e in quanto tale, attenendo a profili fiscali, non rientra tra le competenze di quest'Autorità; pertanto la richiesta dell'istante di indennizzo per mancato subentro di altra società nella utenza telefonica de qua, dovrà essere rigettata. Con l'istanza sub iii., l'utente ha chiesto l'indennizzo per mancata risposta a reclamo. La domanda va accolta. L'istante ha provato di aver inviato una pec di reclamo (in data 25.07.2018), a fronte della quale non è stata invece dimostrata la risposta per iscritto dell'operatore, secondo quanto previsto dall'art. 8 della delibera n. 179/03/CSP. E' pertanto dovuto l'indennizzo ex art. 12 delibera Agcom n. 347/18/CONS, che va corrisposto nella misura massima di € 300,00, essendo il calcolo giornaliero superiore al tetto regolamentare. Con la richiesta sub iv., l'istante ha chiesto il risarcimento dei danni. La domanda è inammissibile in quanto esorbita dalle competenze amministrative conferite al Corecom, atteso che le decisioni che quest'ultimo può assumere in sede di definizione delle controversie fra utenti e operatori hanno un oggetto necessariamente vincolato e tassativamente delineato, ai sensi dell'art. 20, comma 4, delibera Agcom n. 203/18/CONS. Da ultimo, quanto alla richiesta sub v., relativa alle spese della procedura, alla luce delle Linee Guida di cui alla delibera Agcom 276/13/CONS, nonché dell'art. 20, comma 6, delibera n. 203/18/CONS, appare proporzionato e corrispondente ad equità liquidare in favore dell'istante la somma di € 100,00.

## DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 19/12/2019, è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 300,00, a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo, oltre interessi dalla domanda al soddisfo, nonché € 100,00, a titolo di spese della procedura

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 Responsabile della Struttura  
Roberto Rizzi

f.to