

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

A. SXXX / VODAFONE ITALIA S.P.A.

Procedimento Corecom Lazio GU14/D-445-647-829/2018 -

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. 3552 del 04/07/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1) La posizione dell’operatore

Il Sig. A. Sxxx (di seguito, per brevità, l’istante o la parte istante o l’utente) lamenta, nell’ambito di tre distinti procedimenti di definizione, qui riuniti ai sensi dell’art. 10 delibera 173/07/CONS, quanto segue:

- la pretesa illegittima disattivazione, in data 16 novembre 2017, di 3 utenze mobili contrassegnate dai nn. 392.15xxxxx, 34559xxxxx e 391.47xxxxx, in assenza di preavviso da parte di Vodafone Italia S.p.a. (di seguito, per brevità, Vodafone), a cui non avrebbe fatto seguito la riattivazione neppure successivamente all’adozione del provvedimento d’urgenza da parte del Corecom Lazio (cfr. procedimento GU14/D-445/2018);
- la pretesa ritardata restituzione, da parte di Vodafone, del credito telefonico residuo esistente sulla SIM n. 340.80xxxxx, avvenuta solo successivamente al reclamo effettuato, nonché il mancato riconoscimento dell’indennizzo simbolico richiesto con quest’ultimo (cfr. procedimento GU14/D-647/2018);
- la pretesa parziale restituzione, da parte di Vodafone, del credito telefonico residuo esistente su 6 SIM, contrassegnate dai nn. 342.74xxxxx, 342.99xxxxx, 342.75xxxxx, 342.75xxxxx, 342.75xxxxx e

342.12xxxxx, successivamente all'espletamento della MNP verso altro operatore, l'asserita mancata risposta al reclamo effettuato, nonché il mancato riconoscimento dell'indennizzo simbolico richiesto con quest'ultimo (cfr. procedimento GU14/D-829/2018).

Ai fini della vicenda che ci occupa, quindi, i tre procedimenti saranno illustrati separatamente, ad eccezione della decisione e del relativo dispositivo.

Procedimento GU14/D-445/2018

Parte istante ha richiesto, successivamente all'espletamento del tentativo obbligatorio di conciliazione, svoltosi in data 26 marzo 2018, tramite formulario GU14 depositato via PEC il 16 aprile 2018, la definizione della controversia.

In tale occasione, formulava nei confronti dell'operatore le seguenti richieste: "riattivazione delle utenze disattivate; indennizzo per la perdita delle numerazioni (nel caso in cui rifiuto alla riattivazione perduri oltre il dodicesimo mese dalla disattivazione e rimanga quindi impossibile il recupero anche su nuove SIM), come previsto dalla Delibera 73/11/CONS, da conteggiarsi separatamente per ogni utenza; indennizzo per l'interruzione del servizio come previsti dalla Delibera 73/11/CONS, da conteggiarsi separatamente per ogni utenza fino alla data della riattivazione o della definizione della controversia; indennizzo per la mancata risposta ai reclami come previsto dalla Delibera 73/11/CONS, da conteggiarsi separatamente per ogni utenza; indennizzo una tantum di € 50 per le spese forfettarie".

Depositava, a supporto delle proprie domande, oltre al documento di identità, il verbale di conciliazione, l'esito del procedimento d'urgenza e i reclami del 20 novembre 2017, corredati delle relative ricevute di avvenuta accettazione e consegna.

In data 10 maggio 2018, il Corecom Lazio comunicava l'avvio del procedimento, concedendo alle parti 30 giorni per il deposito di memorie e documentazione ed ulteriori 10 giorni per eventuali repliche.

Vodafone si costituiva in data 5 giugno 2018, tramite memoria trasmessa via PEC in pari data, con cui replicava alle avverse doglianze, controdeducendo ad impugnando tutto quanto *ex adverso* dedotto. Depositava, a supporto delle proprie tesi, le condizioni generali di contratto applicabili al caso di specie e la lettera di risposta datata 28 febbraio 2018.

L'istante, depositava tramite PEC le proprie contromemorie in data 14 giugno 2018, in cui precisava le proprie contestazioni e le relative richieste, accludendo altresì n. 10 allegati, inclusi la diffida del 20 novembre 2017 ed i contratti di attivazione delle utenze mobili nn. 392.15xxxxx e 391.47xxxxx.

Nessuna udienza di definizione si teneva fra le parti, per effetto dell'esercizio del potere discrezionale attribuito al responsabile del procedimento in punto di convocazione delle parti, sicchè gli uffici istruttori trattenevano direttamente in decisione la presente controversia per la relativa decisione.

Procedimento GU14/D-647/2018

Parte istante ha richiesto, successivamente all'espletamento del tentativo obbligatorio di conciliazione, svoltosi in data 23 aprile 2018, tramite formulario GU14 depositato via PEC il 26 maggio 2018, la definizione della controversia.

In tale occasione, formulava nei confronti dell'operatore le seguenti richieste: "indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 24 agosto 2017 di € 5,00 per ogni giorno di ritardo oltre il quarantacinquesimo giorno dalla ricezione fino al giorno dell'udienza di conciliazione per un totale di € 990...; indennizzo per il ritardo nella restituzione del credito, di € 5,00 per ogni giorno di ritardo oltre il sessantesimo giorno dalla ricezione della richiesta, per un totale di € 120...; indennizzo di € 100 per le spese forfettarie".

Depositava, a supporto delle proprie domande, oltre al documento di identità, il verbale di conciliazione, e i reclami del 24 agosto 2017 e del 13 ottobre 2017, entrambi corredati delle relative ricevute di avvenuta accettazione e consegna.

In data 11 luglio 2018, il Corecom Lazio comunicava l'avvio del procedimento, concedendo alle parti termine fino al 3 settembre 2018 per il deposito di memorie e documentazione ed ulteriori 10 giorni per eventuali repliche.

Vodafone non depositava alcuna memoria di costituzione, con conseguente applicazione del principio di non contestazione previsto dall'art. 115 c.p.c.

L'istante, depositava tramite PEC le proprie contromemorie in data 3 settembre 2018, in cui precisava le proprie contestazioni e le relative richieste, accludendo altresì n. 10 allegati, inclusi la diffida del 20 novembre 2017 ed i contratti di attivazione delle utenze mobili nn. 392.15xxxxx e 391.47xxxxx.

Nessuna udienza di definizione si teneva fra le parti, per effetto dell'esercizio del potere discrezionale attribuito al responsabile del procedimento in punto di convocazione delle parti, sicchè gli uffici istruttori trattenevano direttamente in decisione la presente controversia per la relativa decisione.

Procedimento GU14/D-829/2018

Successivamente all'espletamento del tentativo obbligatorio di conciliazione, svoltosi in data 12 aprile 2018 con riferimento a 6 procedimenti di conciliazione (riferiti alle SIM sopra elencate), parte istante ha richiesto, tramite formulario GU14 depositato via PEC il 11 luglio 2018, la definizione della controversia.

In data 31 agosto 2018, il Corecom Lazio comunicava l'avvio del procedimento, concedendo alle parti termine fino al 2 ottobre 2018 per il deposito di memorie e documentazione ed ulteriori 10 giorni per eventuali repliche.

Vodafone si costituiva in data 2 ottobre 2018, tramite memoria trasmessa via PEC in pari data, con cui replicava alle avverse doglianze, controdeducendo ad impugnando tutto quanto *ex adverso* dedotto. Depositava, a supporto delle proprie tesi, le schermate delle anagrafiche riferite alle SIM oggetto di controversia, la Carta dei Servizi Vodafone a la determinazione 747 del 2 dicembre 2015.

L'istante, depositava tramite PEC le proprie contromemorie in data 5 ottobre 2018, in cui precisava le proprie contestazioni e le relative richieste, accludendo oltre al documento di identità, i 6 verbali di conciliazione, il modulo per la richiesta di restituzione del credito residuo, la proposta di conciliazione datata 10 aprile 2018 e la schermata dell'Area Clienti attestante il traffico residuo sulle numerazioni *de quibus*.

Nessuna udienza di definizione si teneva fra le parti, per effetto dell'esercizio del potere discrezionale attribuito al responsabile del procedimento in punto di convocazione delle parti, sicchè gli uffici istruttori trattenevano direttamente in decisione la presente controversia per la relativa decisione.

2) Motivazione della decisione

In via preliminare:

- a) sulla improponibilità ed inammissibilità di domande nuove nonché sull'inammissibilità della documentazione prodotta dall'istante oltre il trentesimo giorno dall'avvio del procedimento, in violazione dell'art. 15, co. 2, lett. e) della delibera 173/07/CONS**

In via preliminare, si rammenta che ogni nuova allegazione e/o formulazione di domande nuove all'interno dell'istanza di definizione, oltre ad essere non tempestiva, è improponibile ed inammissibile secondo quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 14 co. 1 e 12, co. 3 della delibera 173/07/CONS, perché

non sottoposta al previo tentativo di conciliazione. Pertanto, nell'eventualità in cui parte istante abbia offerto, tramite il formulario GU14, una nuova prospettazione dei fatti costitutivi del diritto e/o spiegato nuove domande, esse sono inammissibili perché concernenti un tema d'indagine e di decisione diverso da quello sul quale è stata espletata la conciliazione.

Si aggiunge inoltre che tutta la documentazione prodotta dall'istante nelle proprie contromemorie non può essere ammessa, giusto il disposto dell'art. 15, co. 2, lett. e) della delibera 173/07/CONS, a mente del quale nella lettera di avvio del procedimento, il responsabile indica alle parti, fra le altre cose, *"i termini entro cui produrre memorie e documentazione, nonché per integrazioni e repliche alle produzioni"*. La disposizione, quindi, prevede chiaramente che successivamente alla scadenza del primo termine procedurale – e cioè, come nel caso di specie, successivamente al trentesimo giorno – parte istante abbia la facoltà, ove lo ritenga opportuno, di integrare e replicare alle deduzioni dell'operatore convenuto, senza produrre ulteriore documentazione, rispetto a cui risulterebbe preclusa ogni possibilità di replica e/o contestazione. Si dispone, pertanto, lo stralcio di tutti gli allegati alle contromemorie trasmesse da parte istante via PEC, rispettivamente, in data 14 giugno 2018, 3 settembre 2018 e 5 ottobre 2018.

- b) sull'inammissibilità della domanda di riattivazione delle utenze nn. 392.15xxxxx, 34559xxxxx e 391.4731140 (GU14/D-445/2018), attesa l'incompetenza materiale del Corecom adito ai sensi dell'art. 19, co. 4 delibera 173/07/CONS**

La domanda di riattivazione delle utenze mobili sopra elencate deve essere dichiarata inammissibile, perché svolta in violazione dell'art. 19, co. 4 delibera 173/07/CONS, a mente del quale *"L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità."* La pronuncia dell'Autorità - e dei Corecom, quali organismi delegati - è infatti *"di tipo vincolato"*, non potendo imporre agli operatori degli obblighi di *facere* quali, per l'appunto, la riattivazione delle numerazioni mobili come nel caso di specie.

- c) sull'inammissibilità della domanda di indennizzo relativa alla pretesa ritardata restituzione del credito residuo esistente sulla SIM relativa all'utenza mobile n. 340.80xxxxx (GU14/D-647/2018) nonché sull'inammissibilità della domanda di indennizzo relativa alla pretesa parziale restituzione del credito telefonico residuo esistente sulle SIM contrassegnate dai nn. 342.74xxxxx, 342.99xxxxx, 342.75xxxxx, 342.75xxxxx, 342.75xxxxx e 342.12xxxxx (GU14/D-829/2018), attesa l'incompetenza materiale del Corecom adito ai sensi dell'All. A delibera 347/18/CONS**

Riguardo la pretesa ritardata restituzione, da parte di Vodafone, del credito telefonico residuo esistente sulla SIM n. 340.80xxxxx, avvenuta solo successivamente al reclamo effettuato dal Sig. Sxxx, oggetto del procedimento GU14/D-647/2018, nonché la pretesa parziale restituzione, da parte di Vodafone, del credito telefonico residuo esistente sulle 6 SIM *ut supra* identificate, in conseguenza dell'espletamento della MNP verso altro operatore, oggetto del procedimento GU14/D-829/2018, corre l'obbligo di eccepire l'incompetenza del Corecom adito, non essendo tali fattispecie indennizzabili ai sensi dell'allegato A della delibera 347/18/CONS, perché non ricomprese nel *numerus clausus* dei casi ivi elencati, né tantomeno appare possibile assimilarle ad alcuno di essi, in applicazione del principio di analogia. Pertanto, poiché lo scrutinio su tali specifici aspetti è totalmente sottratto al Corecom adito, le rispettive domande di indennizzo devono essere dichiarate inammissibili e, per l'effetto, rigettate integralmente (cfr., in termini, Delibera Corecom Lazio n. 747/2015 e Delibera Corecom Abruzzo n. 40/18 nonché, *ex multis*, con riferimento ad altri aspetti controversi, Delibera Corecom Toscana n. 62/2020 e Delibera Corecom Abruzzo n. 54/2018).

Nel merito

In subordine, ferme restando le eccezioni preliminari sopra svolte, valga quanto segue nel merito della vicenda dedotta in giudizio.

Occorre in primo luogo considerare, ai fini della liquidazione degli indennizzi richiesti, il contegno serbato dall'utente, il quale dimostra una notevole propensione all'avvio di multipli procedimenti di conciliazione (e successiva definizione) presso il Corecom Lazio, tutti ravvicinati nel tempo e connotati da una litigiosità tale da poter considerare il Sig. Sxxx un utente c.d. "seriale", atteso peraltro il contenuto estremamente simile delle doglianze di volta in volta sollevate.

Parte istante lamenta infatti, seppur con riferimento ad utenze mobili contrassegnate da numerazioni differenti, dapprima la pretesa illegittima disattivazione intervenuta senza preavviso, in data 16 novembre 2017, su tre SIM a sé intestate e, successivamente, l'asserita ritardata o parziale restituzione del credito residuo esistente su altre SIM (in un caso, derivante da MNP verso altro operatore). Pertanto, chiede il riconoscimento degli indennizzi previsti dall'All. A delibera 73/11/CONS per l'interruzione del collegamento e per la ritardata erogazione del credito, nonché per la mancata/ritardata risposta ai reclami indirizzati all'operatore convenuto.

A supporto delle proprie contestazioni, deposita numerosa documentazione idonea a provare i tentativi di contatto succedutisi nel tempo con Vodafone, senza alcun successo.

L'operatore, nelle proprie memorie di costituzione datate, rispettivamente, 5 giugno 2018 (GU14/D-445/2018) e 2 ottobre 2018 (GU14/D-829/2018), contestava l'avversa ricostruzione, ribadendo la correttezza della propria condotta ed insistendo per l'integrale rigetto delle domande formulate dall'istante, perché ritenute infondate in fatto e in diritto.

Più precisamente, con riferimento alle tre utenze mobili oggetto del procedimento GU14/D-445/2018 (392.15xxxxx, 34559xxxxx e 391.47xxxxx) evidenziava come la disattivazione sofferta dal Sig. Sxxx fosse tutt'altro che illegittima e priva di preavviso, stante l'avvenuta violazione dell'art. 10 delle Condizioni generali di contratto applicabili nella fattispecie, produttiva di risoluzione contrattuale, comunicata all'utente con lettera datata 2 novembre 2017 ("L'odierna esponente, invero, avendo riscontrato un utilizzo delle sim in questione non conforme ed espressamente vietato dalle Condizioni generali di contratto per il servizio mobile prepagato, ha inviato all'utente apposita missiva di risoluzione contrattuale in data 2.11.2017, ricevuta il 6.11.2017").

Ebbene, l'avvenuta ricezione di tale comunicazione, di cui non viene fornita alcuna prova da Vodafone, viene pacificamente ammessa da parte istante nelle proprie contromemorie, che tuttavia assume come la procedura di disattivazione fosse stata all'epoca sospesa in virtù del mancato riscontro alla propria diffida, trasmessa sia via PEC in data 6 novembre 2017 che tramite raccomandata A/R dell'8 novembre 2017 ("In mancanza di opportuna risposta, ...si poteva quindi considerare archiviata la questione disattivazione delle utenze").

Tale argomentazione risulta, invero, priva di pregio, proprio alla luce di quanto previsto dall'art. 10 sopra richiamato, a mente del quale "In caso di inosservanza dei predetti principi, Vodafone si riserva, previa comunicazione al Cliente, di (i) interrompere, totalmente o parzialmente, la prestazione dei servizi, ivi inclusi la restituzione e il trasferimento del credito, di opzioni o promozioni...".

Dal tenore della clausola richiamata, nessuna fase dialogica è possibile avviare con l'operatore telefonico al verificarsi di una delle condizioni risolutive espresse del contratto, stante la violazione, da parte dell'utente, degli artt. 1175 e 1375 c.c., idonea a determinare l'interruzione del rapporto in essere.

Altrettanto infondata sembra essere l'avversa eccezione secondo cui le comunicazioni di Vodafone sarebbero scarsamente documentate o prive di supporto probatorio, non gravando alcun obbligo, in tal senso, in capo all'operatore, il quale, ai sensi dell'art. 8, co. 4, delibera Agcom 179/03/CSP, è tenuto

unicamente a fornire risposte adeguatamente motivate e illustrative degli accertamenti compiuti, come nel caso di specie. Vodafone evidenzia altresì di aver “comunque fornito il tempo necessario all'utente per eseguire una eventuale migrazione verso altro gestore, La disattivazione, difatti, è stata compiuta solo in data 21.11.2017 mentre la nota è stata ricevuta il 6.11.2017”.

Ogni iniziativa assunta dall'operatore è da intendersi dunque legittima, perché conseguente all'esercizio dei diritti ad esso spettanti *ex contractu*, sicché la sofferta interruzione del collegamento attivo sulle numerazioni mobili nn. 392.15xxxxx, 34559xxxxx e 391.47xxxxx non può ritenersi in alcun modo improvvisa, né meritevole di indennizzo, perché non ascrivibile a negligenza, imprudenza o imperizia di Vodafone.

Di contro, occorre parzialmente accogliere la domanda di indennizzo formulata ai sensi dell'art. 11 All. A delibera 73/11/CONS, stante l'ammissione, da parte del Sig. Sxxx, dell'avvenuta ricezione della lettera allegata sub Doc. 2) alla memoria di costituzione di Vodafone. Pur rigettando i rilievi di parte avversa, secondo cui tale comunicazione sarebbe scarsamente motivata e per nulla documentata e, quindi, inidonea a fornire un adeguato riscontro, sussiste un ritardo nell'evasione della segnalazione.

Con riferimento, quindi, alla ritardata risposta alla segnalazione/diffida del Sig. Sxxx, inviata via PEC in data 20 novembre 2017, occorre riconoscere un indennizzo pari ad € 150,00 calcolato su 55 giorni di ritardo, computati dal 4 gennaio 2018 al 28 febbraio 2018, vale a dire a partire dal quarantacinquesimo giorno successivo alla ricezione della comunicazione dell'utente, così come previsto nel contratto.

Sul *dies ad quem*, non essendovi stata alcuna contestazione da parte dell'istante, appare congruo far riferimento alla data recata dal Doc. 2) alla memoria di costituzione di Vodafone per il computo dei giorni su cui calcolare l'indennizzo spettante.

A tal proposito, si precisa che la disapplicazione del tetto massimo previsto dalla delibera 73/11/CONS in favore dell'applicazione del parametro indicato all'interno della Carta dei Servizi, in conformità a quanto richiesto dall'istante, comporta l'utilizzo di un parametro *pro die* di € 5,00 fino ad un importo massimo fissato ad € 150,00. Dunque, applicando il principio del *favor utentis*, è possibile riconoscere al Sig. Siragusa un indennizzo di € 150,00 per la ritardata risposta al reclamo del 20 novembre 2017.

Circa la successiva disattivazione delle SIM, vale quanto segue.

Come sopra evidenziato, Vodafone, dopo aver rilevato un utilizzo anomalo delle SIM da parte del Sig. Sxxx, ha provveduto, in applicazione dell'art. 10 delle Condizioni generali di contratto per il servizio mobile prepagato, a disattivare le numerazioni mobili nn. 392.15xxxxx, 34559xxxxx e 391.47xxxxx, dandone preavviso di risoluzione contrattuale all'utente tramite apposita comunicazione, sicché tale condotta appare pienamente legittima, perché posta in essere nel rispetto di quanto contrattualmente previsto e, quindi, insuscettibile di indennizzo.

Inoltre, anche quanto dichiarato da Vodafone in fase di GU5, ovvero che le utenze “non sono tecnicamente riattivabili”, è conforme a quanto previsto dall'art. 4 delle Condizioni generali di contratto per il servizio mobile prepagato (“Il Cliente può attivare unità di credito telefonico 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 senza comportare la cessazione della numerazione associata”). Pertanto, nemmeno la mancata riattivazione delle linee mobili nn. 392.15xxxxx, 34559xxxxx e 391.47xxxxx e l'asserita perdita delle relative numerazioni, secondo la ricostruzione dei fatti oggetto di controversia, può ritenersi suscettibile di indennizzo, perché non imputabile all'operatore dovendosi verosimilmente ipotizzare che la disattivazione sia avvenuta decorsi dodici mesi dall'ultima ricarica su

credito residuo da parte del Sig. Sxxx. Si ritiene, quindi, di rigettare integralmente le relative domande, perché infondate in fatto e in diritto.

Come già esposto in narrativa, quindi, impregiudicata l'eccezione preliminare di cui alla lett. b), si rigettano parzialmente le domande formulate nell'istanza di definizione GU14/D-445/2018, con conseguente riconoscimento del solo indennizzo di € 150,00, calcolato ai sensi dell'art. 11 All. A delibera 73/11/CONS su 55 giorni di ritardo, computati a partire dal quarantacinquesimo giorno successivo alla ricezione della comunicazione dell'utente (dal 4 gennaio 2018) fino al 28 febbraio 2018, secondo il parametro previsto dalla Carta dei Servizi ed entro il limite massimo quivi fissato, disapplicato, su richiesta dell'istante, il tetto massimo previsto dalla delibera 73/11/CONS.

Riguardo la pretesa ritardata restituzione, da parte di Vodafone, del credito telefonico residuo esistente sulla SIM n. 340.80xxxxx, dedotta nel procedimento GU14/D-647/2018, occorre precisare – fermo restando quanto eccepito in via preliminare sub lett. c) – come l'operatore abbia provveduto al riaccredito delle somme spettanti al Sig. Siragusa.

Ciò è avvenuto, come ammesso da quest'ultimo, successivamente al reclamo effettuato in data 24 agosto 2017, per la cui mancata risposta non è possibile riconoscere alcun indennizzo, in quanto il riscontro – per stessa ammissione dell'istante – è avvenuto per *facta concludentia*, tramite accoglimento della richiesta ivi formulata (cfr. AGCOM Delibera n. 152/11/CIR: "L'articolo 8, comma 4, e l'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, unitamente alle disposizioni contenute nelle condizioni generali di contratto, stabiliscono che la risposta al reclamo deve essere motivata e resa, al massimo, entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta ed in caso di rigetto. È dunque chiaro che l'obbligo per l'operatore di fornire delle motivazioni scritte sorge solo quando l'istanza, avanzata dal cliente in sede di reclamo, sia ritenuta infondata e venga rigettata. Nel caso di specie, il gestore invece ha regolarmente gestito la richiesta dell'utente, accogliendola per *facta concludentia*").

Pertanto, gli addebiti sollevati nei confronti di Vodafone sono infondati in fatto ed in diritto, con conseguente integrale rigetto delle domande contenute nell'istanza di definizione GU14/D-647/2018.

Anche con riferimento alle contestazioni sollevate nell'ambito del procedimento GU14/D-829/2018, aventi ad oggetto la pretesa parziale restituzione, da parte di Vodafone, del credito telefonico residuo esistente su 6 SIM, contrassegnate dai nn. 342.74xxxxx, 342.99xxxxx, 342.75xxxxx, 342.75xxxxx, 342.75xxxxx e 342.12xxxxx, successivamente all'espletamento della MNP verso altro operatore, vale la medesima eccezione preliminare sopra svolta sub lett. c).

Inoltre, tale doglianza risulta totalmente smentita dalla documentazione in atti, in quanto Vodafone ha in realtà restituito il credito residuo dovuto "a seguito della migrazione delle (SIM) effettuata tra il 30.10.2017 e l'8.11.2017", al netto del servizio di trasferimento del credito, avente un costo di 1,50 e di ricariche omaggio, ove esistenti, come dimostrano le schermate allegate sub Doc. 1) alla propria memoria di costituzione.

Inoltre si precisa che, al netto di controdeduzioni generiche e non provate dei dati riportati nelle schermate, il Sig. Sxxx non è in grado di provare alcunché circa l'effettivo ammontare degli importi associati a ciascuna SIM al momento della richiesta di migrazione. Infatti, come da eccezione preliminare svolta sub lett. a), nessuna rilevanza può essere riconosciuta alla documentazione depositata da parte istante oltre il trentesimo giorno dall'avvio del procedimento.

Pertanto, non vi è alcun errore di calcolo né, tantomeno, un'indebita appropriazione di una quota parte del credito residuo esistente su ciascuna delle utenze *de quibus*, dovendosi ritenere infondata, in fatto e in diritto, la tesi di parte istante, il quale imputa all'operatore una condotta illegittima, consistente nell'ingiustificata parziale restituzione degli importi anticipatamente versati dal Sig. Sxxx tramite ricarica su

credito residuo, con conseguente integrale rigetto delle richieste formulate nell'istanza di definizione con riferimento a tale profilo.

Da ultimo, la richiesta di indennizzo collegata alla mancata risposta al reclamo risulta meritevole di accoglimento nella misura massima di € 150,00, calcolato ai sensi dell'art. 11 All. A delibera 73/11/CONS su 105 - 106 giorni di ritardo, computati a partire dal quarantacinquesimo giorno successivo alla ricezione della comunicazione dell'utente (dal 28 - 29 dicembre 2017) fino al 12 aprile 2018 (udienza di conciliazione), secondo il parametro previsto dalla Carta dei Servizi ed entro il limite massimo quivi fissato, disapplicato il tetto massimo previsto dalla delibera 73/11/CONS.

Con riferimento al *dies a quo*, ci precisa che esso differisce da un'utenza mobile all'altra, in quanto la diffida relativa alla SIM n. 342.12xxxxx è stata inviata in data 13 novembre 2017, mentre le diffide riferite alle restanti utenze sono datate 12 novembre 2017; per l'individuazione del *dies ad quem*, invece, si fa riferimento alla prima occasione in cui l'operatore ha avuto la possibilità di interloquire con l'operatore, così come previsto dalle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013 (v. III.5.3).

Inoltre, la quantificazione della somma spettante ex art. 11 All. A delibera 73/11/CONS deve avvenire in misura unitaria, nonostante l'istante precisi che trattasi di diverse utenze: ciò perché non vi è chi non veda come la scelta di inviare 6 diverse diffide, una per ciascuna SIM oggetto di controversia, sia stata proprio preordinata ad assicurarsi una locupletazione derivante dagli eventuali indennizzi previsti in caso di ritardata/mancata risposta. Ebbene, in proposito, le sopra citate Linee Guida prevedono espressamente che in caso di titolarità di più utenze l'indennizzo sia calcolato in misura unitaria qualora riferito alla mancata risposta al reclamo "anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio" (v. art. 11, co. 2, All. A delibera 73/11/CONS).

DETERMINA

Per le motivazioni in premessa, di accogliere parzialmente l'istanza del sig. A. Sxxx, e pertanto la società Vodafone Italia SpA è tenuta a:

corrispondere in favore dell'istante, tramite assegno o bonifico bancario, la somma complessiva di € 300,00 spettante a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 11, All. A della delibera 73/11/CONS per la ritardata risposta ai reclami datati, rispettivamente, 20 novembre 2017 e 12-13 novembre 2017, e calcolato, rispettivamente, su un totale di 55 giorni, calcolati dal 4 gennaio 2018 al 28 febbraio 2018, e su un totale di 105 -106 giorni, computati dal 28 - 29 dicembre 2017 fino al 12 aprile 2018, stante la disapplicazione del tetto massimo previsto dalla delibera 73/11/CONS con conseguente applicazione del tetto massimo previsto dalla Carta dei Servizi Vodafone, pari ad € 150,00 per ciascun reclamo.

Nessun rimborso, a titolo di spese procedurali, può essere riconosciuto all'istante, mancando ogni prova circa l'avvenuto esborso di somme relative all'avvio della presente procedura.