

DETERMINA DIRETTORIALE 35/25/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/697369/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA C.G. -

Vodafone Italia S.p.A. (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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella 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;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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;

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. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTA l'istanza dell'utente C.G., del 16/08/2024 acquisita con protocollo n. 0219862 del 16/08/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, titolare dell'utenza telefonica mobile n. 3714347xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue: a. l'utente, il 20 aprile 2024, ha aderito a distanza all'offerta commerciale di Vodafone Italia S.p.A. "Vodafone Bronze Plus", chiedendo la migrazione della numerazione 3714347xxx; b. l'istante ha corrisposto a Vodafone Italia S.p.A. euro 9,99 per l'attivazione e la spedizione della SIM a domicilio.; c. la predetta SIM, malgrado le molteplici segnalazioni al Servizio clienti, non è mai pervenuta all'utente e "nel frattempo a causa del ritardo nella attivazione e portabilità l'operatore cedente ha disattivato il numero e i servizi sulla sim lasciandomi completamente senza servizio". L'utente ha, dunque, perso il possesso della numerazione; d. l'istante ha contestato i fatti rappresentati, tramite PEC, in data 3 maggio 2024. Vodafone Italia S.p.A. ha riscontrato il reclamo il 9 giugno 2024 "senza rispondere a nessuno dei punti oggetto di reclamo". In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione del servizio voce; ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione del servizio dati; iii. la liquidazione di un indennizzo per il "mancato rispetto oneri informativi motivo del ritardo"; iv. la liquidazione di un indennizzo per il ritardo nel cambio operatore; v. la liquidazione di un indennizzo per il ritardo nella portabilità del numero; vi. la liquidazione di un indennizzo per la perdita del numero.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nell'ambito dell'istruttoria, ha rappresentato che, dalle verifiche effettuate a sistema, risulta un ordine sottomesso il 10 maggio 2024 per l'attivazione di una SIM e MNP del n. 3714347xxx. Tuttavia, l'ordine risulta essere stato cancellato successivamente dal cliente. In data 9 giugno 2024, Vodafone Italia S.p.A. ha riscontrato il reclamo inviato dall'istante il 3 maggio 2024 e ha riconosciuto all'utente l'indennizzo massimo, come previsto dalla Carta del Cliente, per un importo pari a euro 50,00 per la mancata MNP. L'operatore ha ritenuto del tutto infondata la domanda di indennizzo per la perdita del numero, tenuto conto che la numerazione non è mai stata importata ed è rimasta in gestione al donating. L'istante, peraltro, non ha prodotto reclami in merito alla perdita del numero né ha avviato un procedimento GU5, coinvolgendo il precedente gestore, volto al recupero dello stesso. Vodafone Italia S.p.A. ha eccepito, inoltre, che non è stata fornita prova della storicità di intestazione del numero. Alla luce di quanto esposto, l'operatore ha chiesto il rigetto dell'istanza.

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per i motivi che seguono. In via preliminare, si dà atto che è stata disposta un'integrazione istruttoria nei confronti di Vodafone Italia S.p.A., volta ad acquisire documentazione idonea ad attestare l'avvenuta corresponsione dell'indennizzo di euro 50,00 dichiarato dall'operatore. Vodafone Italia S.p.A. ha riscontrato nei termini la richiesta e ha dichiarato che "l'assegno di € 50,00, inviato il 09/06/2024, risulta non incassato. Dai sistemi, dunque, risulta un importo a credito dell'istante per € 50,00". Nel corso dell'istruttoria, è emerso che l'istante ha aderito in data 20 aprile 2024 a un'offerta commerciale di Vodafone Italia S.p.A. ("Vodafone Bronze Plus") per la propria utenza mobile, chiedendo la portabilità del numero 3714347xxx. In data 3 maggio 2024, l'utente ha inoltrato un reclamo al Servizio clienti dell'operatore dichiarando di non aver mai ricevuto la SIM Vodafone, malgrado le molteplici segnalazioni telefoniche effettuate al Servizio clienti. L'istante ha dichiarato, altresì, di aver corrisposto in fase di sottoscrizione del contratto, un importo di euro 10,00 per l'attivazione e la spedizione della SIM presso il proprio domicilio, come risulta dalla fattura depositata in atti. L'operatore ha riscontrato il reclamo dell'utente il successivo 9 giugno, riconoscendo al cliente un indennizzo di euro 50,00 - secondo quanto previsto dalla Carta del Cliente - da corrispondere tramite assegno di traenza. Contestualmente, ha informato l'utente circa l'annullamento della richiesta di portabilità e ha evidenziato la necessità di effettuare una nuova richiesta tramite i canali preposti. Con riguardo all'indennizzo riconosciuto, l'istante ha dichiarato di non aver mai ricevuto alcun assegno; Vodafone Italia S.p.A., nel riscontro alla menzionata richiesta istruttoria, ha precisato che l'assegno non risulta incassato. In data 10 giugno 2024 l'utente ha presentato al CORECOM Sardegna l'istanza UG/685058/2024, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento. Tanto premesso, la richiesta di cui al punto i., può essere accolta per le motivazioni che seguono. In virtù delle regole generali in tema di formazione dei contratti (art. 1326 c.c.), tra le parti convenute deve ritenersi concluso il contratto avente a oggetto l'offerta "Vodafone Bronze Plus" (concernente la numerazione 3714347xxx), per il quale l'istante ha corrisposto al momento dell'acquisto - come riportato nella fattura allegata in atti - l'importo di euro 10,00. In adempimento alla predetta obbligazione, l'operatore avrebbe dovuto adoperarsi per l'attivazione del servizio, fornendo quindi all'istante la SIM, da spedirsi al suo domicilio. Orbene, Vodafone Italia S.p.A. non ha fornito prova di aver consegnato la SIM necessaria per l'attivazione dei servizi - onere che, a fronte della contestazione dell'istante circa la mancata attivazione dei servizi, incombe sull'operatore - senza dimostrare neanche un legittimo impedimento. Invero, Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato in memoria che l'ordine di attivazione della SIM e di MNP del numero "risulta essere stato successivamente cancellato dal cliente" senza allegare, tuttavia, nel fascicolo elettronico alcuna evidenza documentale dalla quale potesse evincersi quanto rappresentato. Pertanto, accertato l'inadempimento dell'operatore, consistente, come esposto, nel non aver attivato l'offerta per la quale l'istante aveva prestato il proprio consenso, si ritiene che debba essere riconosciuto all'utente un indennizzo proporzionato al disagio subito. Nel caso di specie, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo 4, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il parametro pari a euro 7,50 pro die, per giorni 50, computati in riferimento al periodo compreso dal 20 aprile 2024 (data di sottoscrizione del contratto) al 9 giugno 2024 (data il cui l'operatore ha informato l'utente circa l'annullamento della richiesta di portabilità e della necessità di effettuare una nuova richiesta), per un importo complessivo pari a euro 375,00 (trecentosettantacinque/00). Da ultimo, si ritiene equo disporre, nell'ottica del principio di favor utentis, il rimborso dell'importo di euro 10,00 (dieci/00) pagato dall'istante a Vodafone Italia S.p.A. in sede di sottoscrizione del contratto, in ragione della mancata attivazione dei servizi. La richiesta di cui al punto ii. risulta assorbita dalla domanda formulata al precedente punto i. in quanto, ai sensi dell'articolo 13, comma 6, del Regolamento sugli indennizzi, in caso di utenza mobile, il servizio di accesso alla rete è considerato

unico ai fini del calcolo degli indennizzi. Il “mancato rispetto degli oneri informativi motivo del ritardo”, di cui al punto iii., non merita considerazione autonoma ai fini del riconoscimento di un indennizzo, atteso che l’assenza di comunicazioni all’istante è già stata valutata in sede di riconoscimento dell’indennizzo di cui al punto i. e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte. Con riferimento alle richieste di cui ai punti iv. e v., trattate congiuntamente, le stesse non possono trovare accoglimento in quanto il ritardo nel cambio operatore e nella portabilità del numero sono una diretta conseguenza della mancata attivazione della numerazione. Pertanto, le domande risultano assorbite dalla richiesta formulata al punto i. La richiesta sub vi. non può essere accolta atteso che non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da dimostrare l’imputabilità dell’asserita perdita della risorsa numerica dedotta in controversia alla condotta posta in essere da Vodafone Italia S.p.A. (operatore recipient), tenuto conto, peraltro, della mancata migrazione e/o portabilità del n. 3714347xxx verso il predetto operatore. Invero, si deve evidenziare che l’istante medesimo non ha dimostrato di avere inoltrato alcuna espressa richiesta ai fini del recupero della numerazione in data successiva all’invio dell’istanza di conciliazione (10 giugno 2024), né ha formulato richiesta di adozione di un provvedimento temporaneo in ordine alla riattivazione della risorsa numerica di cui si controverte, denotando in tal modo una carenza di interesse alla risoluzione della problematica.

DETERMINA

- Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell’istanza del 16/08/2024, è tenuta a corrispondere in favore dell’istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza: i. euro 375,00 (trecentosettantacinque/00) per la mancata attivazione dei servizi, secondo quanto previsto dall’articolo 4, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, inoltre, a rimborsare all’utente l’importo di euro 10,00 (dieci/00), corrisposto in sede di sottoscrizione del contratto.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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
Giovanni Santella