

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/39919/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Vodafone Italia X (Ho.Mobile - Teletu) 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”;

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 l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 03/11/2018 acquisita con protocollo N. 0179015 del 03/11/2018

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:

L’istante ha presenziato all’udienza di conciliazione, tenutasi in data 24/09/2018, ed ha presentato istanza di definizione in data 03/11/2018. L’istante lamenta perdita della numerazione nei confronti della società Vodafone Italia X (Ho.Mobile - Teletu), d’ora in poi Vodafone. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell’audizione e del procedimento stesso, l’istante ha dichiarato quanto segue: - Il 24/02/2018, in un Vodafone Point, richiedendo l’attivazione dei premi Vodafone Happy, scopriva casualmente di non essere più titolare dell’utenza 349XXX6796. Alla richiesta di spiegazioni, veniva invitata a rivolgersi al servizio clienti. Per l’operatore del 190 a tal fine interpellato, l’utenza aveva come nuovo intestatario il padre dell’istante a seguito di richiesta espressa dell’istante effettuata in data 19/02/2018. L’istante provava a spiegare all’addetto telefonico, ed altri successivamente interpellati, come né lei né il padre avessero mai richiesto un cambio di titolarità; - Sempre nella data del 19/02/2018, il padre dell’istante, con proprio cellulare ed in presenza della figlia, si era rivolto al 190 in merito ad addebiti bancari non compatibili con il contratto dell’utenza Vodafone 345XXX9307 a lui intestata ma senza richiedere alcun cambio d’intestazione per l’utenza 349XXX6796 dell’istante. Quello stesso giorno l’addetto Vodafone era entrato in forzatura nell’area internet "fai da te" intestata all’istante per caricare alcune fatture oggetto di reclamo a Vodafone - e poi avanti al Corecom- intestate al padre dell’istante; - Per i motivi esposti, consultata la Polizia Postale e su preciso invito della stessa, in data 19/04/2018 l’istante adiva il Corecom, con contestuale invio di pec a Vodafone; - In data 16/05/2018, riceveva da Vodafone una telefonata di scuse per l’errore del cambio d’intestazione dell’utenza e l’impegno a risanare immediatamente la posizione, oltre a una lettera di spiegazioni da inoltrare al Corecom; - Seguiva l’invio di un sms datato 16/05/2018, ore 11.59: "Vodafone: la lavorazione della sua segnalazione n. 1707287238 è in corso. Riceverà una nostra comunicazione appena ultimata. Grazie". Rileva l’istante come il testo del messaggio riporti "sua segnalazione", ma smentisce ulteriori contatti col gestore - propri e del padre successivi alla presentazione dell’istanza di conciliazione; - La telefonata e il conseguente invio dell’sms sopra

riportato non hanno avuto alcun seguito. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: a) indennizzo per perdita di numerazione (euro 1.500,00); b) indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami (euro 300,00); c) ripristino dello "status quo ante", sanatoria della posizione amministrativo-contabile; d) spese di procedura per euro 21,00.

In via preliminare l'operatore eccepisce inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste formulate nel GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Rispetto alla contestazione attorea della perdita della numerazione, Vodafone pone in rilievo che nessuna perdita della numerazione o assegnazione ad altro soggetto è mai avvenuta. Precisa infatti che unicamente il padre dell'istante risultava inserito come reale utilizzatore della sim 349XXX6796 regolarmente intestata alla ricorrente. Successivamente, in data 16/05/2018, è stato cancellato il reale utilizzatore con relativa comunicazione all'utente. Ne consegue che nessuna responsabilità può essere attribuita all'operato di Vodafone. Vodafone contesta dunque le asserzioni di parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione all'erogazione di servizi domandata. Né parte avversa ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore. Chiede il rigetto in toto delle richieste di parte avversa. Sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente è attivo con la sim ricaricabile oggetto del procedimento de quo.

In via preliminare, non può essere presa in considerazione, in quanto tardiva rispetto alla tempistica prevista dall'art.16, comma 2, del Regolamento, la memoria di replica inviata dall'istante, che afferma di non aver mai ricevuto la memoria difensiva firmata il 13/12/2018 dalla Vodafone "... se non nel mese di marzo 2019 a causa di problemi tecnico-informatici relativi alla piattaforma Conciliaweb". Non risultando particolari problemi tecnico-informatici occorsi alla piattaforma Conciliaweb nel suddetto periodo, la memoria è inammissibile. Pur tuttavia, come riconosciuto dall'Autorità nella delibera n. 157/11/CIR "la documentazione di parte allegata alla predetta memoria riveste valenza probatoria ed in quanto tale merita valutazione ai fini di ricostruzione cognitiva e di completamento istruttorio". Deve darsi atto che la controversia promossa con la domanda di conciliazione (prot. AL/2018/25703 del 20/04/2018) ha in comune, con le questioni proposte in sede di definizione, unicamente la (ri)assegnazione della utenza de qua a parte istante, vale a dire il ripristino dello status quo ante di cui al punto c), come indicato nel modello GU14. Le ulteriori richieste indicate in premessa ai punti a), b) e d) sono inammissibili in quanto, non trovando menzione nel formulario UG, si pongono come domande nuove rispetto a quanto invece richiesto nel prodromico obbligatorio procedimento di conciliazione. Ad abundantiam, si rileva come nel caso specifico della richiesta di indennizzo per perdita della numerazione di cui al punto a), le risultanze istruttorie mostrano come la funzionalità del servizio erogato dall'operatore non sia mai stata compromessa. Non essendo dunque venuta mai meno l'effettiva disponibilità della numerazione, non sarebbero comunque sussistiti i presupposti necessari all'applicazione dell'indennizzo di cui all'art. 10 del Regolamento indennizzi. Tanto considerato, vero è che rispetto alle doglianze dell'istante per perdita della numerazione 349XXX6796 ed assegnazione al di lei padre Sig. XXX, con conseguente richiesta di riassegnazione, il gestore ha dichiarato nella memoria offerta che, con relativa comunicazione all'utente, in data 16/05/2018 è stato cancellato il reale utilizzatore della sim. Dalla memoria (tardiva) offerta dall'istante emerge, tuttavia, come alla data del 13/03/2019 l'utenza 349XXX6796 risulti ancora associata al Sig. XXX, padre dell'istante. Alla luce di quanto emerso, Vodafone è tenuta a ripristinare la situazione originaria (re)intestando all'istante l'utenza de qua.

DETERMINA

- Vodafone Italia X (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 03/11/2018, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Vodafone Italia X (Ho.Mobile - Teletu) per le motivazioni di cui in premessa. 2. Vodafone Italia X. (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a (re)intestare l'utenza 349XXX6796 all'istante.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Rita Filippini