

DELIBERA N. 25/2020
XXX / VODAFONE ITALIA X (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/74782/2019)

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 24/02/2020;

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 “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

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 Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di XXX del 28/01/2019 acquisita con protocollo n. 0036226 del 28/01/2019;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 24/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 28/01/2019; l'udienza di conciliazione si è svolta anch'essa in data 28/01/2019), quanto segue. In data 30.03.2018 gli veniva disattivata la numerazione XXX0449XXX (mobile ad uso privato), non potendo più effettuare chiamate né in entrata né in uscita. In data 01/10/2018 depositava Formulario UG. Ciò premesso, l'istante è a richiedere: 1) indennizzo per numerazione disattivata e conseguente impossibilità ad effettuare sia chiamate in entrata che in uscita (dal 30.03.2018); 2) indennizzo per perdita del numero (posseduto dal 01.01.2015 al 30.03.2018); 3) indennizzo per mancata risposta al reclamo (08.05.2018), per una somma totale ammontante ad euro 750,00.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria in data 14.03.2019, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue. Precisa che la numerazione de qua è stata sospesa dal reparto competente ai sensi dell'art. 10 delle Condizioni generali di contratto, previa comunicazione di sospensione inviata all'istante, stante l'utilizzo in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato. Richiama poi l'art. 14, comma 1, della delibera 347/2018/CONS, ai sensi del quale: "Se l'utente ha utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato, sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento per i disservizi conseguenti o, comunque, collegati a tale utilizzo", nonché il comma 3 dello stesso art. 14, ai sensi del quale: "L'operatore che ometta nel tempo di rilevare l'uso anomalo di cui ai commi 1 e 2 o che, avutane conoscenza, non azioni i rimedi previsti contrattualmente per tale evenienza, non può

invocare le esclusioni previste dal presente articolo per la liquidazione degli indennizzi relativi, tra l'altro, alla sospensione o interruzione dei servizi e alla gestione dei reclami". Evidenzia dunque l'inammissibilità delle richieste avanzate, dovendo l'operatore azionare i rimedi previsti per il caso di specie, così come statuito dalla normativa di settore sopra richiamata. Rileva infine come l'istante non abbia prodotto prove a sostegno della propria tesi, tali da comportare una dichiarazione di responsabilità a carico dell'operatore.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte sono trattabili congiuntamente e possono essere accolte, come di seguito precisato. Vodafone afferma in memoria di avere sospeso la linea per accertato uso anomalo della stessa e allega, a riprova del regolare invio di preavviso di sospensione, una schermata, che, in realtà, non risulta provare alcunchè, apparendo di ardua lettura e, soprattutto, non recando alcuna data, circostanza tale da non consentire un corretto inquadramento temporale di quanto ivi indicato. L'istante, relativamente ai disservizi lamentati, afferma di avere inoltrato apposito reclamo per consentire all'operatore di avere contezza degli stessi e provvedere alla loro risoluzione in data 08.05.2018 e, dunque, entro il termine di cui all'art. 14, comma 4, della delibera 347/2018/CONS, ai sensi del quale "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza". L'effettivo inoltro di tale reclamo risulta provato dall'istante il quale, a seguito di espressa richiesta in tal senso in data 20.11.2019, da parte di questo Corecom, effettuata ai sensi dell'art. 18, comma 2, della delibera n. 203/18/CONS, produce copia dello screen di avvenuto ricevimento dello stesso da parte di Vodafone. Al contrario, a tale reclamo, l'operatore non dimostra di avere fornito alcun riscontro, pertanto, anche alla luce di quanto sopra riportato, i fatti, così come riferiti dall'istante, devono considerarsi confermati. Vodafone è pertanto tenuto a corrispondere all'istante la somma dal medesimo espressamente richiesta, pari ad euro 750,00 (settecentocinquanta/00) e comprensiva degli indennizzi per numerazione sospesa senza preavviso, per perdita del numero ed, infine, per mancata risposta al reclamo di cui, rispettivamente, agli artt. 5, 10 e 12 del nuovo Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS).

DELIBERA

1. Accoglie l'istanza di XXX nei confronti di Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

2. Vodafone Italia X è tenuto a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 750,00 (settecentocinquanta/00) a norma degli artt. 5, 10 e 12 del nuovo Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS).

3. Vodafone Italia X è tenuto, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 24/02/2020

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi