

DETERMINA Fascicolo n. GU14/651120/2023**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX-
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;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 15/12/2023 acquisita con protocollo n. 0322137 del 15/12/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

parte istante, nel lamentare una problematica con Vodafone Italia SpA, in data 15 dicembre 2023 ha presentato istanza di definizione cui è stato attribuito il numero GU14/651120/2023 Nella domanda introduttiva del procedimento di definizione ha rappresentato la seguente doglianza: “Il 27.4.2023 l’istante pagò la fattura Vodafone allegata con MoneyNet. L’11.5.2023 Vodafone chiese il pagamento di tale fattura, ma l’istante inviò, in più circostanze, a Vodafone la prova del pagamento (in allegato invio dell’11.7.2023 con presa in carico di Vodafone del 12.7.2023). Sembrò essere andato tutto a posto, ma Vodafone sospese il servizio il 3.7.2023 in assenza di morosità. Il 19.7.2023 venne depositato GU5. Vodafone dichiarò che il numero era cessato e che era impossibile recuperarlo. Il Corecom Archiviò quindi il procedimento. Tra l’altro il sollecito di pagamento (allegato) inviato da Vodafone, PRIVO DI PREAVVISO DI SOSPENSIONE, aveva ad oggetto solo quella fattura già pagata, facendo venire meno anche il presupposto regolamentare del mancato pagamento ripetuto”. Tanto premesso l’istante ha effettuato le seguenti richieste: “1. Indennizzo per sospensione illegittima linea voce e dati dal 3.7.2023 al 27.7.2023 2. Storno e rimborso canoni addebitati durante interruzione. 3 Indennizzo per perdita della numerazione del 2009 a nome di XXX, dante causa dell’erede XXX”

L'operatore Vodafone Italia SpA, in data 23/01/2024 ha prodotto memoria difensiva, con allegati, nella quale ha dedotto quanto segue: "2.1 ... in primis, l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. L'odierna esponente, invero, pone in rilievo, come peraltro già comunicato in fase di negoziazione, che la copia dell'evidenza di pagamento ricevuta di importo pari ad euro 85,79 è stata riconosciuta come non conforme poiché non era ivi presente il codice cliente Vodafone ed un recapito utile. L'utenza con numerazione XXX, quindi, è stata disattivata il 7.7.2023 per insoluti. È, poi, a tal riguardo opportuno porre in evidenza come l'odierna convenuta abbia, in ogni caso, preavvisato la sospensione dei servizi nel rispetto della normativa di settore e delle direttive Agcom (cfr. all. 1). Non solo. La correttezza del comportamento di Vodafone, a ben vedere, è stata altresì già valutata dal Corecom Campania il quale, nell'ambito del procedimento ex art. 5 del Regolamento Agcom n. 621624/2023, ha emesso apposito provvedimento di rigetto senza emettere, pertanto, alcun provvedimento temporaneo di riattivazione (cfr. all. 2). Ad ogni buon conto Vodafone, in ottica meramente fidelizzativa, come altresì indicato in udienza di conciliazione, ha comunque provveduto alla riattivazione tecnica del numero XXX con annessa comunicazione del codice di migrazione al fine di permettere al Sig. XXX di recuperare il numero presso altro gestore. Vodafone, pertanto, contesta le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata ... 2.2

Nel merito l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso ... 2.3 ... il mancato assolvimento dell'onere probatorio da parte dell'utente ... 2.4 ... che l'utente non avrebbe evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno". L'operatore ha, quindi, così concluso: "... rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa. In via subordinata, infine, Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 221,85". Alla memoria difensiva dell'operatore ha replicato parte istante depositando controdeduzioni scritte in data 12 febbraio 2024.

MOTIVAZIONI: Considerato, pertanto, che, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte entro i limiti e con le motivazioni che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. 1. Le richieste di: < 1. Indennizzo per sospensione illegittima linea voce e dati dal 3.7.2023 al 27.7.2023; 2. Storno e rimborso canoni addebitati durante interruzione > possono essere trattate congiuntamente e meritano parziale accoglimento. Parte istante ha fornito la prova documentale di aver proceduto al pagamento della fattura in contestazione n. APXXX58 del 06 aprile 2023, con scadenza il 26 aprile 2023, dell'importo di €. 85,79, in data 27 aprile 2023 avvalendosi del servizio di pagamento Moneynet espressamente indicato nella stessa fattura (pag. 7) come modalità prevista ed accettata da Vodafone per il pagamento delle fatture (conti telefonici). Vi è di più! Nella comunicazione amministrativa inviata da Vodafone all'istante (Codice cliente: 1. XXX) in data 11 maggio 2023 a mezzo e-mail, avente ad oggetto il sollecito del pagamento della fattura in contestazione: Data emissione 06/04/2023; Data scadenza 26/04/2023; Numero fattura APXXX58; Importo fattura 85,79 €; Importo da pagare 85,79 €, è lo stesso operatore a precisare all'utente che: "Se decidi di pagare con Mooney, PuntoLIS, bollettino postale allegato alla fattura o con carta di credito, non dovrai contattarci perché la registrazione del pagamento, e il ripristino del servizio qualora sospeso, avverranno automaticamente ... Nel caso tu abbia già provveduto al pagamento di quanto dovuto ti preghiamo di considerare nulla la nostra richiesta". Privo di pregio, quindi, è l'assunto difensivo della Vodafone secondo cui: "... la copia dell'evidenza di pagamento ricevuta di importo pari ad euro 85,79 è stata riconosciuta come non conforme poiché non era ivi presente il codice cliente Vodafone ed un recapito utile. L'utenza con numerazione XXX, quindi, è stata disattivata il 7.7.2023 per insoluti (pag. 2 della memoria Vodafone). Le ulteriori comunicazioni intercorse tra l'istante ed il servizio amministrativo Vodafone (in data 11 e 12 luglio

2023), conseguenti alla sospensione amministrativa del servizio lamentata in data 3 luglio 2023 sono la riprova che l'inadempimento per cui è contestazione - contrariamente a quanto sostenuto da Vodafone nella propria memoria difensiva - non può che ricondursi in via esclusiva all'operatore. Del pari Vodafone non ha offerto in atti prova alcuna di aver inviato all'istante il previsto preavviso di sospensione del servizio per insoluti (morosità) atteso che la sola comunicazione amministrativa in atti (prodotta peraltro dall'istante) è quella datata 11 maggio 2023 contenente il solo invito a: "... regolarizzare la sua posizione contabile il prima possibile". Ai sensi dell'art. 5, comma 1 del Regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla delibera 347/18/CONS) compete perciò all'istante l'indennizzo di €. 15.00 giornalieri (€. 7,50 per linea voce ed €. 7,50 per linea dati) da computarsi a far data dal 3 luglio 2023 fino al 27 luglio 2023 ossia per un totale di 25 giorni e così per un importo complessivo di €. 375,00. L'ulteriore richiesta dell'istante di "Storno e rimborso canoni addebitati durante interruzione" è, invece, assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo per sospensione del servizio, altrimenti determinandosi una indebita duplicazione di poste indennitarie per il medesimo disservizio.

2. La richiesta di: "Indennizzo per perdita della numerazione del 2009 a nome di XXX, dante causa dell'erede XXX", è anch'essa suscettibile di parziale accoglimento. Contrariamente a quanto sostenuto dall'operatore nella propria memoria difensiva: " ... Vodafone ... ha comunque provveduto alla riattivazione tecnica del numero XXX con annessa comunicazione del codice di migrazione al fine di permettere al Sig. XXX di recuperare il numero presso altro gestore..." (pag. 2 della memoria Vodafone), l'operatore - come rilevato dall'istante nelle proprie controdeduzioni (cfr. pag. 4) - non ha mantenuto la numerazione attiva né ha offerto prova di avere comunicato e/o prospettato all'utente la possibilità di migrare la linea per tentare la riattivazione. Nel fascicolo del GU 5 promosso dall'istante è contenuta, infatti, la dichiarazione con cui Vodafone rappresentava l'impossibilità tecnica di riattivare la numerazione, tant'è che il CORECOM Campania con il PROVVEDIMENTO n. GU5/621624/2023 del 22/08/2023, "RITENUTO che sulla base della documentazione e delle informazioni acquisite non ricorrano i presupposti per l'adozione del richiesto provvedimento, in quanto l'operatore ha dichiarato di essere tecnicamente impossibilitato a ripristinare l'utenza ...", ha rigettato l'istanza di adozione del provvedimento temporaneo. Tuttavia, l'istante, qualificatosi erede del sig. XXX, già titolare dell'utenza di linea fissa n. XXX con Telecom (come da conto telefonico Telecom Italia n. 6/09 del 2009 depositato in atti) non ha prodotto la prova documentale dell'annualità in cui egli è effettivamente subentrato al de cuius nella titolarità della predetta utenza di linea fissa - e con quale operatore -, avendo esibito solo la fattura Vodafone in contestazione relativa all'anno 2023. Non potendo perciò l'istante agire che a tutela del proprio interesse alla conservazione della numerazione in oggetto, può essergli riconosciuto l'indennizzo contemplato dall'art. 10 comma 1 del Regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla delibera 347/18/CONS) solo per l'annualità 2023 per la quale ha fornito in atti la prova di essere l'effettivo titolare della predetta numerazione con Vodafone e così per un importo di €. 100,00.

3. Nulla compete all'istante a titolo di risarcimento danno - richiesta questa che non solo esula dalle competenze del Corecom quanto poi non formulata dall'istante, diversamente da quanto erroneamente sostenuto dall'operatore nella propria memoria difensiva (pag. 3 della memoria Vodafone), come correttamente evidenziato dallo stesso istante nelle proprie controdeduzioni (pag. 4 della memoria di replica dell'istante).

4. Del pari nulla compete all'istante a titolo di spese e compensi della procedura (richiesta, questa, formulata dall'istante solo in sede di memoria di replica) atteso che la procedura di risoluzione della controversia attraverso ConciliaWeb è gratuita e che non risultano documentate in atti spese giustificate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 15/12/2023, è tenuta a corrispondere per le motivazioni di cui in premessa l'indennizzo totale di €. 475,00 (quattrocentosettantacinque,00), oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente atto mediante assegno circolare ovvero bonifico bancario intestato all'istante. Ogni ulteriore richiesta è rigettata per le motivazioni di cui in premessa.

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
ALFREDO AURILIO