DELIBERA N. 81/2021/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxxxx - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)
(GU14/356440/2020)

Il Corecom della RegioneToscana

NELLA riunione del 5 luglio 2021;

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 "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato 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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*", in particolare l'art. 30, e il "*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto *"Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura"* con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del "*Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia*", con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l'istanza dell'utente xxxxx, del 20/11/2020 acquisita con protocollo n. 0489000 del 20/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto residenziale con la società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile – Teletu) (di seguito, per brevità, Vodafone), lamenta l'impossibilità di acquisto di alcune offerte relative all'utenza n. 333 541xxxx a causa di una presunta insolvenza.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato che:

– *"[n]el corso del mese di settembre effettuav[a] una richiesta di finanziamento per l'acquisto di un terminale a rate. Siccome il finanziamento era stato rifiutato avev[a] deciso di acquistare il medesimo telefono tramite carta di credito ma con (…) grande stupore la (…) anagrafica rimaneva contrassegnata da un segno di divieto che impedi[va] tale eventualità. Tale segno si riferi[va] a chi ha precedenti insoluti con l'operatore e impedisce la stipula di nuovi contratti*";

– "*si recava presso un negozio e "[n]onostante [avesse] verificato anche con l'esercente l'inesistenza di debiti sia verso Vodafone che verso altri operatori sulla (…) anagrafica il problema permane[va]. Neanche l'esercente ha potuto porre rimedio. Per poter acquistare il telefono a rate [si vedeva] costretto a cambiare numero utilizzando l'anagrafica di mia madre che attualmente è 347 846xxxx sulla quale potrete verificare l'esistenza di un contratto con un terminale a rate*";

- perdeva *"l'opzione infinito a un prezzo speciale oltre al numero". Tale eventualità era inevitabile poichè il terminale desiderato (note 10 plus 5g) era introvabile ed era l'ultimo rimasto all'esercente".*

- Riferiva che *"nonostante i reclami e varie segnalazioni al servizio clienti alla data di oggi continua a permanere il problema in quanto come da documento allegato è visibile il segnale di divieto accanto al codice fiscale, il che impedisce la stipula di qualsivoglia contratto".*

- Sottolineava di *"[esser stato] costretto a ricorrere ad una anagrafica diversa per poter prendere il terminale d'interesse (….). Al tentativo di conciliazione viene nuovamente confermata l'inesistenza di insoluti ma il problema continua a permanere, comportando la perdita dell'opzione infinito a un prezzo speciale oltre al numero."*

In base a tali premesse l'istante ha chiesto che l'operatore provveda:

i) alla "*rimozione immediata dalla black list (segno di divieto che impedisce la stipula di contratti post pagati con questo operatore)*";

ii) alla corresponsione di "*1000 euro per il disagio arrecato (perdita della numerazione e offerta a prezzo speciale, stipula di nuova numerazione)"*.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Vodafone con deposito del 01/01/2021, nell'ambito del contraddittorio, di una memoria difensiva ha dedotto che *"l'istante lamenta il supposto comportamento antigiuridico serbato dal gestore in merito al contratto avente codice cliente 1.2753xxxx (utenza 333541xxxx). In riferimento alle contestazioni avanzate dall'utente, eccepisce la correttezza del proprio operato gestionale. Nello specifico, difatti, si rappresenta che il nominativo del Sig. xxxxx non risulta inserito in alcuna lista riguardante presunti soggetti con i quali non sottoscrivere contratti"*.

L'operatore ha eccepito in particolare *"l'assenza di reclami scritti inviati da parte ricorrente in merito alla problematica di cui si discute. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "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, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte*." –

L'operatore nella propria difesa ha eccepito ulteriormente "*che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità della richiesta avanzata dall'utente poiché risarcitoria del danno e, in quanto tale, espressamente esclusa dalla normativa Agcom. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente"*.

Nel merito l'operatore ha evidenziato che "*sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente è attualmente attivo con ricaricabile*".

Per tutto quanto sopra esposto l'operatore ha concluso insistendo per l'integrale rigetto delle domande *ex adverso* avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In primis, con riferimento alla domanda *sub i)* con la quale l'istante ha richiesto la "*rimozione immediata dalla black list (segno di divieto che impedisce la stipula di contratti post pagati con questo operatore)*", si deve osservare che tale richiesta esula dalle competenze dell'Autorità, poiché, ai sensi dell'articolo 20, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, mentre la domanda in questione esprime una diffida ad adempiere rivolta all'operatore Vodafone che, da parte sua, ha dichiarato nei propri scritti difensivi, l'impossibilità di procedere alla suddetta richiesta di cancellazione, non rilevando la presenza dell'utente in nessuna *black list* dedicata ai clienti morosi.

Sempre in via preliminare, va menzionato che la domanda *sub ii)* volta ad ottenere la somma di euro "*1000 euro per il disagio arrecato (perdita della numerazione e offerta a prezzo speciale, stipula di nuova numerazione)*", alludendo a richieste risarcitorie, esula dalle competenze dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui al Regolamento, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del Regolamento.

Tuttavia le predette richieste *sub i)* e *sub ii),* in un'ottica di *favor utentis* potranno essere interpretate in relazione alla doglianza principale dell'utente inerente la mancata attivazione di un'offerta collegata al proprio contratto di telefonia mobile. Ciò posto, la circostanza lamentata dall'istante ha ad oggetto l'acquisto rateale di un apparato cellulare risultato impossibile a causa dell'asserito inserimento in una *black list* di utenti morosi. Sempre a causa di tale insolvenza, l'istante collega ulteriori doglianze descritte in istanza ovvero l'impossibilità di adesione all'"*opzione infinito a un prezzo speciale*" e la perdita della numerazione 333 541xxxx.

Prima di entrare nel merito delle singole richieste occorre evidenziare che quanto lamentato dall'istante sul mancato rinnovo dell'opzione infinito è stato oggetto di uno specifico procedimento di conciliazione conclusosi con verbale di accordo. Pertanto la domanda è inammissibile in questa sede.

Nel merito:

La domanda *sub ii)* volta ad ottenere l'indennizzo per la mancata attivazione dell'offerta collegata all'acquisto rateale del cellulare non è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Parte istante ha lamentato di non poter procedere all'acquisto del terminale associato alla SIM per supposta insolvenza, laddove l'operatore Vodafone ha dedotto che "*il nominativo del Sig. xxxx non risulta inserito in alcuna lista riguardante presunti soggetti con i quali non sottoscrivere contratti*".

Posto l'onere probatorio che incombe sulla parte istante ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. laddove si prevede che "*[c]hi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento*", si rileva che l'utente non solo non ha allegato la richiesta di acquisto asseritamente rifiutata né tantomeno un reclamo circostanziato. L'utente si è limitato al deposito di una schermata indicante la situazione della propria anagrafica dalla quale si evince la dicitura "*nessuna offerta per questa SIM*". In corrispondenza del codice fiscale si rileva in effetti un'icona riportante il simbolo di divieto.

Tuttavia, a sostegno della propria posizione, avrebbe dovuto produrre prova delle segnalazioni tracciate e rivolte all'operatore per ottenere la regolarizzazione della propria posizione anagrafica e valutare la possibilità di adesione e di sottoscrizione ad offerte alternative.

Ne deriva che, attese le controdeduzioni di Vodafone circa l'assenza di impedimenti alla sottoscrizione di contratti con l'istante, la domanda dell'utente non può essere accolta. Infatti, parte istante, oltre a non aver prodotto la documentazione contrattuale idonea a dimostrare l'avvenuta richiesta, si è limitato a dedurre di aver rinunciato all'acquisto del terminale con la propria SIM e di aver optato per l'utilizzo della medesima offerta su altra utenza intestata a diverso nominativo.

Pertanto, in assenza di documentazione idonea a provare la circostanza lamentata dall'istante, non può essere accolta, la domanda *sub ii)* in relazione al mancato acquisto rateale del terminale collegato all'offerta non meglio specificata sull'utenza mobile a sé intestata.

Parimenti la domanda d'indennizzo *sub ii)*, per la parte rivolta alla perdita della numerazione non può accolta, atteso che la predetta circostanza non è stata provata dall'istante mediante idonea documentazione e/o reclami volti ad ottenerne la riattivazione.

Inoltre deve essere osservato che lo stesso operatore, nella propria memoria, ha dedotto che "*l'utente è attualmente attivo con ricaricabile*", affermazione non ulteriormente contestata dall'utente con eventuali memorie di replica.

In conclusione, alla luce di quanto sopra dedotto, le domande di cui al punto *i)* e *ii)* dell'odierno istante, in relazione ai fatti esposti in controversia, non possono essere accolte in questa sede.

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata dal Sig. xxxx nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile – Teletu) per le motivazioni di cui in premessa.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Firenze, 5 luglio 2021

Il Segretario	Il Presidente
Cinzia Guerrini	*Enzo Brogi*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)