

DELIBERA N. 23 - 2023

**XXX / WIND TRE (VERY MOBILE), VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE
- TELETU)
(GU14/340685/2020)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 27/04/2023;

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*” e s.m.i.;

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 “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il

Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l'art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 16/10/2020 acquisita con protocollo n. 0428500 del 16/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra XXX, intestataria dell'utenza telefonica n. XXX, rappresenta quanto segue: "la vicenda comincia con la problematica legata alla SIM, e successivamente prosegue con la problematica legata al Telefono. Per completezza riporto anche la vicenda SIM conclusasi positivamente. In data 15/04/2020 mi accorgo che il mio telefono LG contenente la SIM VERYMOBILE con utenza telefonica XXX non funziona più dopo circa 3 settimane dall'acquisto della SIM. Dopo vari tentativi, anche legati all'emergenza COVID-19, in data 20/04/2020 riesco a trovare un negozio che provvede alla sostituzione della SIM. In sede di sostituzione il negoziante mi richiede € 10,00 quale costo per la sostituzione SIM, io mi oppongo facendo notare che la SIM è in garanzia e a normativa vigente le sostituzioni delle SIM, per malfunzionamento, che avvengono nell'arco di 12 mesi, sono da eseguirsi gratuitamente. Il negoziante, essendo la prima sim VERY MOBILE contatta il Suo canale Business WINDTRE, la quale conferma il pagamento di € 10,00. Dopo mia chiamata al Call Center, i due referenti WINDTRE, uno contattato da me (callcenter) e l'altro contattato dal negoziante, si accordano, passandomi gratuitamente la sostituzione. Subito dopo la sostituzione la SIM Verymobile e il Telefono LG tornano a funzionare regolarmente. Dal giorno successivo cominciano i problemi. Infatti in data 21/04/2020 alle ore 07:30 mi accorgevo che il mio telefono LG contenente la nuova SIM VERY MOBILE non funzionava più, dopo sole 12 ore dalla sostituzione, allora provvedo a ricontattare il call center. ricominciamo la procedura, e questa volta, a differenza delle precedenti, la SIM funziona se inserita in altro telefono, mentre se inserisco altra SIM nel mio telefono LG, la SIM non funziona. Da qui deduco che a differenza della volta precedente la problematica era legata al Telefono e non alla SIM. Così dopo una ricerca su internet scopro che il mio IMEI risulta bloccato. Ricontatto il servizio Clienti VERYMOBILE e chiedo l'immediato sblocco del telefono nonché spiegazioni sul blocco avvenuto in quelle ore. Alle mie richieste dicono di non sapere nulla e che non compete a loro. A questo punto, dopo aver richiesto e non ottenuto lo sblocco, in data 22/04/2020 provvedo a fare denuncia presso i CARABINIERI contro IGNOTI per il blocco del telefono. In data 05/05/2020 provvedo a inoltrare formale richiesta scritta a VERYMOBILE, la quale inizialmente mi dice di aver ricevuto la richiesta, e che sarà lavorata entro fine settimana, successivamente non avendo ricevuto alcuna risposta, in data 11/05/2020 li ricontatto e mi informano che non esiste alcun reclamo e mi invitano ad inviare una PEC. Così in data 11/05/2020 provvedo a inviare la PEC, contenente la email del giorno 05/05/2020. Da quella data, VERYMOBILE continua a rispondere che



la pratica è in lavorazione. In data odierna, 20/05/2020 contatto il servizio assistenza AGCOM, che mi invita oltre a instaurare la presente procedura, a inoltrare richiesta di provvedimento temporaneo e a verificare anche con VODAFONE, società che ha venduto il Telefono Cellulare LG a mio marito. Così abbiamo contattato il servizio clienti Vodafone, che ci informa che avevano richiesto loro il blocco del telefono a novembre 2019, e che avrei dovuto richiedere a loro lo sblocco, considerato che abbiamo richiesto e ottenuto un saldo e stralcio. Cosa molto bizzarra è che il telefono ha regolarmente funzionato fino alla data del 20/04/2020 e un giorno compreso tra il 21/04/2020 e il 05/05/2020. In ogni caso, ho seri dubbi che dipenda da VODAFONE, in quanto il telefono non avrebbe dovuto funzionare già da novembre 2019 e non dal giorno successivo in cui ho avuto problemi con il canale BUSINESS WINDTRE".

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede:

1) lo sblocco del telefono;

2) un indennizzo per: 2.1) acquisto di altro telefono sostitutivo; 2.2) mancato utilizzo del telefono causato certamente da VERYMOBILE che non ha voluto dare nessuna risposta risolutiva; 2. 3) perdita di tempo per la miriade delle telefonate fatte al call center; 2.4) perdita di tempo per tutta la procedura innanzi al CORECOM. Si quantifica un indennizzo di Euro 2.218,00 così composto: 1) € 218,00 per rimborso acquisto telefono sostitutivo (2.1) e 2) € 2.000,00 importo onnicomprensivo per la gestione dell'intero procedimento (2.2, 2.3 e 2.4).

2. La posizione dell'operatore

La società WINDTRE S.p.A., con memoria ha rappresentato che: "si richiede sin da ora l'estensione del procedimento al gestore Vodafone, in quanto è quest'ultimo che ha posto il blocco Imei e sempre a tale gestore bisogna rivolgersi per richiedere lo sblocco. In data 08/03/2020 tramite canale e-commerce il cliente richiedeva l'attivazione esclusivamente di un nuovo numero XXX. L'attivazione si completava il 18/03/2020 (doc. 1 – contratto utenza). Dal 21/04/2020 il cliente contattava il Servizio Clienti lamentando prima un asserito malfunzionamento dell'utenza n. XXX e poi il blocco imei. In fase di gestione veniva più volte riferito al cliente che non si riscontravano malfunzionamenti sull'utenza di alcun genere, né la stessa aveva mai subito sospensioni o altro; gli veniva più volte suggerito di verificare il terminale, che peraltro era stato acquisito autonomamente e non era quindi fornito dal gestore (doc. 2 – comunicazioni). In data 22/05/2020 perveniva un provvedimento d'urgenza GU5 al quale veniva fornito riscontro in data 26.05.2020 e si dava atto che alcun blocco Imei era stato effettuato dalla convenuta. Successivamente, in seguito a verifiche, si ribadiva che l'Imei XXX risultava bloccato da Vodafone, e che il cliente stava utilizzando un altro Imei. Di seguito si riporta la schermata dalla quale si evince che l'utenza n. XXX risulta utilizzata con altro imei: Nel caso di specie più volte è stato riferito sia dal Servizio Clienti, sia in fase di procedura d'urgenza che il blocco imei risulta effettuato da altro gestore (Vodafone) al quale

bisognava riferirsi per richiedere lo sblocco. Tuttavia, l'istante persisteva con la richiesta nei confronti di VeryMobile preferendo coltivare la presente procedura”.

3. Motivazione della decisione

Sul rito.

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile.

Nel merito.

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

Le richieste dell'istante, di ripristino della funzionalità del terminale e di liquidazione di un indennizzo per la mancata fruizione del servizio e per mancata risposta ai reclami, non devono ritenersi accoglibili nell'ambito della risoluzione, in via amministrativa, del contenzioso, con espressa salvezza di ogni ulteriore ed eventuale rilevanza in altra sede, in quanto il blocco del codice IMEI lamentato dall'istante è avvenuto per un fatto estraneo alla sfera di imputabilità dei singoli contraenti (utente finale ed operatore) ed, in quanto tale, non può legittimare l'applicazione degli articoli 5 e 6 del Regolamento indennizzi.

Infatti, la fattispecie non può inquadrarsi nella tipologia di “sospensione o cessazione amministrativa” avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, che viene disposta dall'operatore per motivi legati al rapporto con il proprio cliente, ad esempio per asserita morosità. Né può rientrare nella previsione regolamentare di cui al successivo articolo 5, che è circoscritto alle sole ipotesi di sospensione causata da motivi tecnici imputabili all'operatore.

Invero, la res controversa, in termini civilistici, rientra nella fattispecie prevista dall'articolo 1256 del codice civile, che assume in considerazione l'impossibilità della prestazione che non è riconducibile alla responsabilità del debitore, in quanto ordinariamente dipende dal caso fortuito, da forza maggiore o da altri eventi di natura oggettiva non riconducibili alla condotta dei soggetti implicati nel singolo rapporto obbligatorio.

Difatti, la società WINDTRE S.p.A. ha documentato nel corpo della memoria la puntuale e tempestiva gestione del cliente sia in fase di reclamo che nel corso della procedura di conciliazione e contestuale istanza di adozione di provvedimento temporaneo, richiedendo anche l'estensione del procedimento nei confronti di Vodafone Italia. Invero, come asserito anche dall'istante, la problematica era collegata non alla scheda SIM contrattualizzata con l'operatore WINDTRE, bensì al telefono LG venduto al coniuge dell'istante dall'operatore Vodafone Italia.

In sede di integrazione del contraddittorio, ai soli fini istruttori, la società Vodafone Italia S.p.A. deducendo in via preliminare “la carenza di legittimazione attiva della parte ricorrente poiché la medesima non risulta essere titolare di utenze Vodafone. Si precisa, difatti, che il codice imei indicato dall'utente risulta associato al codice cliente XXX,

collegato alla Ditta Pasta e Impasta G&G.” ha precisato che il codice IMEI XXX risultava sbloccato in data 19.10.2020.

In conclusione il blocco del codice IMEI sul terminale LG intestato al coniuge dell’istante è stato generato in data 06/11/2019 da Vodafone Italia in via preventiva in presenza di irregolarità contabile; circostanza quest’ultima confermata dall’istante per stessa ammissione di parte riportata in seno al formulario, come di seguito riportato “così abbiamo contattato il servizio clienti Vodafone, che ci informa che avevano richiesto loro il blocco del telefono a novembre 2019, e che avrei dovuto richiedere a loro lo sblocco, considerato che abbiamo richiesto e ottenuto un saldo e stralcio”.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all’unanimità

DELIBERA

il rigetto dell’istanza del sig. XXX nei confronti di WindTre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Torino, 27 aprile 2023

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli