

## **DELIBERA N. 39**

**XXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/678966/2024)**

### **Il Corecom Basilicata**

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 09/08/2024;

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 modificata 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

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 Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di

durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di XXXXX del 08/05/2024 acquisita con protocollo n. 0127555 del 08/05/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Il sig. XXXXXXXX, quale titolare di un servizio di telefonia mobile con l'operatore Vodafone Italia S.p.A. Ho. Mobile di tipo privato e relativo alla Sim ricaricabile n. 3XXXXXX898, mediante formulario UG/664761/2024 del 23.02.2024, si rivolgeva al Co.re.com di Basilicata, rappresentando che l'operatore in data 06.02.2024 aveva disattivato dalla rete l'utenza de quo senza alcun preavviso. In ragione di quanto previsto dall'art. 8, comma 9 dell'Allegato A alla Delibera n. 8/15/CIR e dalla delibera Agcom n. 483/16/CONS, richiedeva l'attivazione prima all'operatore call center di Ho Mobile e successivamente tramite pec

. L'operatore rispondeva alla richiesta con una generica motivazione di "avere problemi tecnici" e pertanto di essere impossibilitata a riattivare il numero in questione.

Già in sede di conciliazione l'istante chiedeva l'immediata riattivazione dell'utenza in oggetto e segnalava disservizi per perdita della titolarità della numerazione.

All'udienza di conciliazione svoltasi il 15.03.2024 dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento veniva redatto un verbale di mancato accordo.

In data 08.05.2024, l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata, nella quale, riportandosi al formulario UG/664761/2024, chiedeva:

- 1) l'immediata riattivazione dell'utenza in oggetto;

- 2) il riconoscimento, anche in via equitativa, di un giusto indennizzo per il disservizio arrecato.

A seguito delle memorie depositate dall'operatore, l'istante precisava che, contrariamente a quanto indicato nelle deduzioni avverse, l'operatore provvedeva alla riattivazione del numero e alla restituzione del medesimo solo a seguito del proposto ricorso e precisamente in data 05.06.2024, privandolo in modo arbitrario ed immotivato del proprio numero di telefono per quattro mesi, con disagi per l'operatività di alcuni rapporti collegati all'utenza e ritenendo tale disservizio meritevole del riconoscimento di un giusto indennizzo anche in via equitativa.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore Vodafone Italia SPA faceva pervenire la memoria difensiva, datata 14.06.2024, nella quale rappresentava, innanzitutto, l'assenza di qualsivoglia responsabilità per le doglianze descritte dall'utente in quanto nessuna perdita della titolarità della numerazione 34XXXXXX98 si era verificata ai danni dell'istante, essendo stata l'utenza regolarmente recuperata a favore dell'istante e precisando di aver eseguito anche il rimborso della somma di euro 7,00 versata dall'istante per l'acquisto della Sim necessaria per il recupero della su menzionata utenza.

Nel merito eccepiva l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno espressamente esclusa dalla normativa Agcom e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso, poiché, avendo correttamente recuperato la suddetta utenza, non vi era stata la perdita della stessa e pertanto non si era verificata la condizione giuridica per la richiesta di indennizzo avanzata.

L'operatore ribadiva, che l'utente sia sotto il profilo amministrativo che contabile è attualmente attivo con ricaricabile. Di conseguenza la Vodafone Italia S.p.A. in tale memoria insisteva per il rigetto dell'odierna richieste, ritenendole tutte assolutamente infondate in fatto ed in diritto.

## **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono.

Nel merito occorre precisare che quanto disposto dall'art. 8, comma 9 dell'Allegato A alla Delibera n. 8/15/CIR: "I fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche possono disporre, per i servizi di comunicazioni mobili e personali di tipo pre-pagato, la cessazione della relativa numerazione del cliente qualora non vengano intrattenuti con il cliente rapporti commerciali per un periodo continuativo di almeno ventiquattro mesi.

I fornitori di servizi che prevedono la sospensione del servizio entro tale periodo, comunque non prima dello scadere del dodicesimo mese dall'ultimo rapporto commerciale, informano il cliente della clausola in questione e consentono la riattivazione del servizio sulla medesima numerazione, mediante procedure semplici e senza alcun onere aggiuntivo per il cliente, entro quarantotto ore dalla richiesta salvo casi eccezionali, ferme restando, in ogni caso, le pertinenti disposizioni riguardanti il trattamento del credito residuo.

I fornitori di servizi informano il cliente, con almeno trenta giorni in anticipo, sia della eventuale sospensione del servizio che della cessazione del numero "nel caso de quo non risulta correttamente adempiuto dall'operatore che ha cessato la numerazione del cliente senza il rispetto dell'obbligo di preavviso, ma anzi costringendolo ad attivare la presente procedura al fine di ottenerne la riattivazione.

Di fatti la riattivazione della Sim 348XXXXX98 è avvenuta, come dichiarato dallo stesso operatore nella propria memoria (si cfr. pag. n. 2) e come è agevolmente desumibile dalla schermata anagrafica allegata (si cfr. all. n.08)), solo in data 29.05.2024 in pendenza della presente procedura, attivata dall'istante a seguito dei mancati riscontri alle sue richieste di riattivazione dell'utenza (si cfr. all. nn. 01, 02, 03) ed a conferma di una condotta dell'operatore contraria a quanto disposto dall'art. 8, comma 9 dell'Allegato A alla Delibera n. 8/15/CIR che prevede "la riattivazione del servizio sulla medesima numerazione, mediante procedure semplici e senza alcun onere aggiuntivo per il cliente, entro quarantotto ore dalla richiesta" ed in palese violazione di quanto deliberato da Agcom (n. 483/16/CONS).

Occorre precisare, altresì, che a seguito della riattivazione, anche se tardiva da parte dell'operatore, viene meno il presupposto per il riconoscimento a favore dell'istante di un indennizzo ex art. 10 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, poiché riconducibile alle sole ipotesi di perdita definitiva della titolarità del numero telefonico.

Infine, si rileva che le domande di parte istante volte ad ottenere "rimborsi o indennizzi" anche in via equitativa, contengono implicite pretese risarcitorie, le quali ai sensi del Regolamento, esulano dalle competenze dell'Autorità rientrando le stesse invece tra le competenze del giudice ordinario.

Pertanto, le domande sub 2) non possono trovare accoglimento in questa sede.

## DELIBERA

### Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e dalla documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXX XXXXX, si propone, il rigetto dell'istanza avanzata in data 08.05.2024 dal sig. XXXXXX nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (Ho. Mobile -Teletu);

2. 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;

3. 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.

Potenza, 09/08/2024

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

