

DELIBERA n°_33_

**XXXX XXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/676998/2024)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 17/10/2024;

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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Corecom Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria

Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Approvazione del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento 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 modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 28/04/2024 acquisita con protocollo n. 0118873 del 28/04/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. XXXX XXXX, di seguito solo cliente, utente e/o istante, con la presente procedura ha contestato all’operatore Vodafone Italia S.p.A la perdita della titolarità dell’utenza mobile XXXXXXXXX. Nell’istanza introduttiva del procedimento l’utente ha dichiarato che l’operatore Vodafone Italia S.p.A contravvenendo a quanto indicato nell’art.1 della Delibera Agcom n. 86/21/CIR ha richiesto senza il suo consenso la portabilità del numero XXXXXXXXX e con notevole ritardo ha cessato l’utenza sui propri sistemi tanto che alla data della presente istanza ancora non è ancora disponibile presso l’operatore donating. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: 1) un indennizzo di euro 1.000,00 (mille/00) per i disagi patiti.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore Vodafone Italia SpA di seguito società e/o operatore o solo Vodafone, in sede del contraddittorio ha argomentato, in sintesi, quanto di seguito. In modo preliminare, la società ha evidenziato l’infondatezza, sia in fatto che in diritto, delle richieste fatte dall’utente in quanto alcuna anomalia è stata riscontrata nell’erogazione del servizio per il numero XXXXXXXXX. In particolare, ha dichiarato che l’utenza di qua è migrata sui propri sistemi per un errore nel rilascio della stessa da parte dell’operatore donating ovvero di TIM. Infatti quest’ultimo operatore appena citato ha eseguito la migrazione in uscita della risorsa di qua (XXXXXXX) nonostante l’evidente incongruenza dei dati trasmessi dalla Vodafone ed in evidente contrasto con la specifica normativa di settore che prevede l’onere, a carico dell’operatore donating, quindi di TIM, di verificare la congruenza dei dati forniti nel caso di una richieste di migrazione.

Ulteriormente ha ribadito che l'assenza di responsabilità della Vodafone risulta palese dalle note trascritte e presenti nell'ambito del procedimento d'urgenza GU5/663715/2024 richiesto dall'utente ai sensi dell'art. 5 del Regolamento AGCOM, e che qui si intendono integralmente riportate e trascritte. Nel proseguire ed attese le motivazioni di cui sopra, la Vodafone ha pertanto contestato tutte le asserzioni fatte dall'istante ed ha confermato di aver eseguito quanto di propria spettanza in relazione all'erogazione dei servizi; nonché di aver fattivamente collaborato al fine di garantire il rientro della numero XXXXXXXX in TIM con la disattivazione nella data del 02/04/2024 sui propri sistemi del numero in questione. Nel merito, ha poi eccepito l'inammissibilità della richiesta risarcitoria del danno formulata dall'istante in quanto espressamente esclusa da normativa dell'Autorità ed ha contestate le richieste avanzate a titolo di indennizzo, di storno e/o rimborso poiché prive di imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei Servizi ed alla Delibera AGCOM, così come invece stabilito da normativa dell'Autorità. Ulteriormente ha anche eccepito che la domanda dell'utente, così come formulata, non merita accoglimento in quanto l'istante non ha assolto l'onere probatorio previsto a suo carico, ex articolo 2697 c.c., criterio che assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico e che rappresenta il naturale discrimen che orienta il giudicante richiamando sul punto e nel merito l'orientamento costante dell'Autorità e dei vari Corecom secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR, e delibera Corecom E-R n. 7/21). Infatti, rispetto alla fattispecie in esame, l'utente non ha allegato agli atti alcuna prova utile a supporto di quanto lamentato e richiesto in questa sede. In conclusione dello scritto difensivo, nel reiterare tutte le eccezioni sopra esposte e nel contestare le affermazioni fatte dalla parte istante, l'operatore Vodafone ha chiesto 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, la richiesta formulata dalla parte istante non può trovare accoglimento nei confronti di Vodafone Italia S.p.A., come di seguito precisato. In modo preliminare si evidenzia che l'utente non ha replicato, pur avendone piena facoltà, alle dichiarazioni rese dalla Vodafone. Ancora, in modo preliminare, si significa che considerato il disservizio accusato dall'utente si è proceduto d'ufficio acquisire il fascicolo GU5/663715/2024, ovvero il provvedimento temporaneo richiesto dall'utente contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione. Dalla disamina della documentazione acquisita agli atti è risultato che il provvedimento de quo dapprima richiesto solo nei confronti dell'operatore TIM è stato esteso, dopo esplicita richiesta fatta da quest'ultimo operatore citato, anche nei confronti di Vodafone. Altresì è risultato, che nonostante il coinvolgimento di Vodafone nella predetta procedura, comunque il provvedimento d'urgenza richiesto

dall'istante, ai sensi dell'art.5 del Regolamento di cui allegato A alla Delibera Agcom n.203/18/CONS e successive modifiche ed integrazione, è stato disposto dal Corecom solo ed unicamente nei confronti dell'operatore telefonico TIM, ovvero dell'operatore con il quale l'istante intratteneva e/o intrattiene il rapporto contrattuale. Mentre, dalla disanima del fascicolo UG /663427/2024, ovvero dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione, sempre dapprima intrapreso nei confronti della sola società TIM e poi esteso, sempre per esplicita richiesta fatta di quest'ultima società telefonica anche nei confronti dell'operatore Vodafone, che in sede dell'udienza di conciliazione, ovvero in data 24/04/2024, l'utente ha concluso un accordo conciliativo con la TIM che preveda tra l'altro testualmente “..... con perdita della numerazione, rinunciando ad ogni azione volta al ripristino/riattivazione dell'utenza in questione.....”. Per quanto sopra riportato, nonché documentato in atti al fascicolo, non si ritiene che Vodafone sia responsabile del disservizio patito dall'utente e di conseguenza non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo formulata dall'istante.

DELIBERA

Di rigettare l'istanza presentata dal sig. XXXX XXXX nei confronti della società Vodafone Italia SpA per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Palermo 17/10/2024

IL PRESIDENTE

