



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI

**corecomsicilia**  
Comitato regionale per le comunicazioni

**DELIBERA n°\_4\_**

**XXXX XXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/638297/2023)**

### **Il Corecom Sicilia**

**NELLA** riunione del Corecom Sicilia del 01/02/2024;

**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 16/10/2023 acquisita con protocollo n. 0264062 del 16/10/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

Il sig. XXXX XXXX, dichiara che, fino alla data del 16.2.2023, era titolare dell’utenza mobile n. XXXXXXXXX, gestita dalla HO Mobile. In data 16.2.2023 la sim, con il predetto numero mobile, veniva disattivata, tornando nella pertinenza del precedente gestore che era la Wind. Con PEC del 26.6.2023 veniva chiesto alla Wind Tre SpA di riattivare detta utenza, tuttavia, nessun riscontro veniva fornito. Veniva, quindi, incardinato il procedimento UG/621080/2023 nel quale veniva chiesto a Wind Tre S.p.A. di attivare nuovamente a nome dell’istante la detta utenza telefonica, sulla scorta delle informazioni fornite dalla Vodafone (HO Mobile). Contestualmente veniva anche incardinato il procedimento GU5/624293/2023. In pendenza del procedimento GU5/624293/2023, da una parte, Wind Tre S.p.A. rappresentava che l’utenza mobile n. XXXXXXXXX non era ancora tornata nella disponibilità del Donor; dall’altra, solo dopo l’emissione del provvedimento all’interno del procedimento del 17.8.2023, Vodafone evidenziava che: “la problematica indicata dall’utente era attualmente in gestione da parte del reparto tecnico competente”. Successivamente, lo stesso operatore telefonico, comunicava che “a seguito di ulteriori verifiche il numero oggetto di istanza sarebbe stato effettivamente restituito al Donor Wind, in un arco temporale imprecisato, nonostante il lungo tempo trascorso dal momento della predetta disattivazione. Frattanto, ad oggi la situazione è quella che il numero non è più rientrato alla Wind e considerato i mesi trascorsi invano non è più riassegnabile all’avente diritto. Per tale stato di cose, ad oggi, avendo perso tale numerazione viene richiesto l’indennizzo di riferimento.

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

La Vodafone Italia spa - attuale responsabile dei servizi offerti dalla HO Mobile, ha difeso la sua posizione con una memoria regolarmente depositata in piattaforma, nel corso della quale viene sostenuto 1) il ritardo con il quale l'istante ha evidenziato la situazione descritta; 2) che la causa della disattivazione è stata la mancata ricarica del necessario credito per l'utilizzo dei servizi; 3) la spropositata richiesta di indennizzo (n.d.r. 1500,00 euro) formulata dallo stesso istante, che si acclara come un vero e proprio risarcimento del danno, non previsto dalla regolamentazione delle procedure dinanzi al Corecom. Nel ribadire di aver risposto ai reclami dell'istante in merito alla disattivazione del numero, viene evidenziato infine che il rilascio del numero è comunque avvenuto entro i previsti 6 mesi, utili alla conclusione della procedura. In base a quanto esposto viene respinto qualsiasi addebito in merito.

## **3. Motivazione della decisione**

In ragione di quanto esposto dalle parti in causa, uditi gli interessati e analizzata la documentazione prodotta, si è ravvisato che in effetti i fatti descritti coincidono con quanto esposto dagli odierni intervenuti. E' stato anche verificato che la numerazione a cui ci si riferisce non è ad oggi recuperabile e quindi riassegnabile allo stesso istante (nonostante il gestore abbia riferito "...che il rilascio del numero è comunque avvenuto (n.d.r. al donor) entro i previsti 6 mesi, utili alla conclusione della procedura"). Quest'ultimo, con memoria documentale allegata in piattaforma, ha dimostrato altresì che codesta numerazione era da lui gestita sin dal 2016 (vedi certificato camerale esibito) e pertanto, di fatto, ha pieno titolo a reclamare quella che è una perdita di possesso della numerazione assegnata a suo tempo. Pertanto, secondo quanto previsto dall'art. 10 comma 1, del Regolamento Agcom sugli indennizzi - Delibera 347/18/Cons e successive modifiche ed integrazioni, si ritiene che il gestore telefonico debba indennizzare l'istante con la somma di 100 euro per ogni anno di accertato possesso del numero. In ragione di ciò, la somma complessiva da indennizzare, sarà pari ad euro 800,00 calcolata sulla base degli ultimi 8 anni di dimostrato possesso da parte dello stesso istante.

## **DELIBERA**

In relazione al provvedimento che riguarda il sig. XXXX XXXX e la Ho Mobile / Vodafone Italia spa, si ritengono accolte le richieste di indennizzo avanzate dallo stesso proponente la vicenda in parola, per le motivazioni sopra già espresse. La Ho Mobile / Vodafone Italia spa, dovrà quindi provvedere al pagamento di un indennizzo di euro 800,00 (ottocento) in favore del sig. XXXX XXXX. Tale pagamento, dovrà avvenire entro il termine di 60 gg dalla pubblicazione sul sito Agcom del presente provvedimento e la predetta somma, dovrà essere accreditata all'interessato con le modalità indicate



nello stesso formulario depositato e cioè mediante l'Iban:  
ITXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

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.

*Palermo 01/02/2024*

IL PRESIDENTE