

**DELIBERA 187/2023/CRL/UD del 10/05/2023**  
**C. Dxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/122369/2019)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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*”;

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. 353/19/CONS;

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, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

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 del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di C. Dxxx del 14/05/2019 acquisita con protocollo n. 0206162 del 14/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Con istanza del 14/5/2019 contro Vodafone Italia spa, l'istante lamenta la mancata migrazione delle linee da Bt a Vodafone con contestuale sospensione dei servizi, doppia fatturazione e perdita del numero. Richiedeva pertanto lo storno e/o rimborso delle fatture ed un indennizzo di euro 4300,00.

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

Si costituiva tempestivamente l'operatore Vodafone, eccependo in via preliminare l'inammissibilità/improcedibilità del presente procedimento di definizione poiché, "per le problematiche oggetto della procedura di cui oggi si discute, è stata già avanzata istanza per il tentativo di conciliazione in data 11/05/2016 (C4593) (cfr. all.1)". Pur ritenendo assorbente suddetta eccezione, l'operatore conferma la correttezza del proprio operato, confermando di aver regolarmente avviato la procedura di portabilità dal gestore BT. Relativamente alla numerazione 06660XXX97 risultano ricevuti dei dinieghi con causale "directory number non attivo" e conseguente impossibilità della migrazione. Successivamente in data 3/6/2016, il gestore Vodafone ha acconsentito al rilascio della risorsa permettendo di completare la portabilità dell'utenza a Vodafone. La numerazione 06454XXX47 risulta regolarmente importata il 14/04/2016 e riguardo alla stessa non sono stati riscontrati malfunzionamenti imputabili a Vodafone. Specifica poi che le utenze de quibus sono migrate verso altro gestore il 03/01/2017. Riguardo la richiesta di indennizzo e storno eccepisce quanto previsto dall'art. 20 comma 4 Delibera 203/18/CONS. Ne consegue inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso affermando che manca una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della carta dei servizi nonché delle delibere Agcom come richiesto dalla suddetta Delibera. Contesta quanto asserito dall'istante perché conferma "di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata." Né il ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore. Precisa che l'utente è attualmente disattivo con un insoluto di € 914,85 e chiede pertanto che venga respinta l'istanza avversaria con integrale rigetto delle domande per i motivi esposti in narrativa.

### **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. Si accoglie l'eccezione

sollevata dall'operatore riguardo alla violazione del principio ne bis in idem. Si rileva infatti che dinanzi al Corecom non possono essere riproposte domande per la medesima controversia sulle quali le parti hanno già esperito un tentativo di conciliazione secondo quanto previsto dall'art 6 comma 4, del Regolamento All. A Delibera 203/18/CONS. In particolare, dall'esame degli allegati all'istanza di conciliazione n. 18-C-08503 nonché degli allegati prodotti da Vodafone relativi al formulario UG C 4593 del 12 maggio 2016, si evince che si tratta di vicende aventi ad oggetto le medesime problematiche, le stesse numerazioni telefoniche e le medesime richieste. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Il rigetto dell'istanza presentata dalla Sig.ra Claudia Damico nei confronti della società Vodafone Italia.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini