

**DETERMINA DIRETTORIALE 140/21/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/241116/2020**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA V.D. - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente V.D., del 07/02/2020 acquisita con protocollo n. 0057688 del 07/02/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica fissa n. 0815789xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. l’utente, cliente dell’operatore Extratel, il 20 maggio 2019, ha aderito a una proposta di abbonamento di Vodafone, con richiesta di portabilità del numero; b. l’istante ha lamentato la mancata portabilità della numerazione e la mancata attivazione della fibra. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la liquidazione di un indennizzo per un importo pari a euro 500,00 (cinquecento/00) per il ritardo nella migrazione del numero.

L’operatore Vodafone Italia S.p.A., nell’ambito del contraddittorio, ha eccepito, preliminarmente, che l’istante non ha prodotto alcuna valida evidenza documentale a sostegno delle proprie domande, rilevando, altresì, che non risulta alcun reclamo in atti relativo a quanto lamentato nel GU14 e tale da giustificare il riconoscimento di un indennizzo. Nel merito, Vodafone ha rappresentato che l’utente, nel giugno 2019, ha aderito a una proposta di abbonamento, richiedendo l’attivazione del piano Internet Unlimited con importazione del DN

0815789xxx. A seguito dell'attivazione del link in data 13 giugno 2019, l'operatore ha inserito, nel medesimo giorno, la richiesta di portabilità del numero, che si è espletata regolarmente in data 26 giugno 2019. L'operatore ha rilevato, poi, che l'istante ha depositato il formulario UG già in data 25 giugno 2019, senza attendere le tempistiche di attivazione contrattualmente previste e senza previamente reclamare in ordine ai ritardi di attivazione. Vodafone ha rappresentato, infine, che l'utente presenta una posizione debitoria di euro 1.342,45, non avendo provveduto a saldare le fatture dal mese di gennaio 2020, malgrado abbia utilizzato i servizi su due linee.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può trovare accoglimento per i motivi che seguono. Con riferimento alla data di adesione alla proposta contrattuale, si rileva che sussiste un disallineamento temporale tra quanto asserito dall'utente nel GU14, ove indica il 20 maggio 2019 quale data di richiesta della portabilità, e quanto dichiarato nelle memorie da Vodafone, che fa risalire a giugno 2019 la sottoscrizione della proposta contrattuale - segnatamente il 6 giugno 2019, come si evince nella schermata di sistema allegata dall'operatore. Vodafone indica, poi, il 26 giugno 2019 quale data di avvenuto espletamento della portabilità. Si evidenzia, al riguardo, che né l'istante e tanto meno l'operatore hanno depositato copia del contratto sottoscritto, documento utile a stabilire la data effettiva di adesione alla proposta contrattuale di Vodafone, al fine di valutare l'eventuale ritardo nella migrazione. A ogni modo, si ritiene che, in assenza di una prova certa circa la decorrenza del contratto, nel rispetto del principio del favor utentis, la richiesta dell'istante di cui al punto i. possa trovare accoglimento, atteso che la procedura di portabilità dell'utenza non si è espletata entro la tempistica di 30 giorni prevista per il completamento della procedura di migrazione. Vodafone, pertanto, sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro di euro 1,50 pro die per il numero di giorni pari a 11, calcolati dal 20 giugno 2019 (considerando il 20 maggio 2019 quale data di sottoscrizione del contratto e detratti 30 giorni per l'espletamento dell'attività di migrazione) fino al 1° luglio 2019 (attesa la presenza di traffico in uscita generato dall'utenza di cui si controverte a far data dal 2 luglio 2019, come si evince da fattura allegata), per un importo complessivo pari a euro 16,50 (sedici/50).

#### DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 07/02/2020, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 16,50 (sedici/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 1,50 pro die per il numero di 11 giorni, per il ritardo nella portabilità dell'utenza, secondo quanto previsto dall'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Mario Staderini