

**DETERMINA DIRETTORIALE 49/20/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/160708/2019**

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

**IL DIRETTORE**

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

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. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Magri, del 07/08/2019 acquisita con protocollo N. 0350955 del 07/08/2019;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

L’istante, titolare di una utenza fissa n. 095800xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:  
a. cliente originario di Vodafone Italia S.p.A. (d’ora in poi, Vodafone), ha richiesto la portabilità del numero, ma l’operatore, in qualità di donating, ha ostacolato la migrazione assegnando un codice di migrazione errato;  
b. dopo 20 anni, è stato costretto a cambiare numero di rete fissa; c. ha quindi inviato nei tempi e nei modi previsti lettera di reclamo; d. ancora alla data di invio della istanza di definizione l’operatore pretende i costi di disattivazione della linea fissa. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. indennizzo per mancata portabilità del numero di rete fissa; ii. indennizzo per perdita del numero telefonico dopo 20 anni.

L’operatore Vodafone, nell’ambito del contraddittorio, ha rappresentato che non sussistono richieste di migrazione provenienti da altro gestore recipient in riferimento alla numerazione oggetto di contestazione e che l’istante si è limitato a chiedere la disattivazione dell’utenza medesima, richiesta puntualmente evasa; inoltre, l’operatore ha sottolineato come il codice di migrazione fosse reperibile sulle fatture, e che l’istante non ha prodotto alcuna evidenza probatoria a sostegno delle proprie pretese. Sulla base di tali circostanze l’operatore ha chiesto il rigetto delle richieste avanzate dall’istante.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste di parte istante nei confronti dell’operatore Vodafone possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. Parte istante lamenta di aver subito ingenti disservizi a seguito della richiesta di passaggio a nuovo operatore recipient. Tuttavia, tali doglianze non sono suffragate da alcuna allegazione, agli atti, di copia dei reclami inoltrati all’operatore o da altra prova documentale in merito alle pretese avanzate. Invero, secondo il consolidato orientamento dell’Autorità, in assenza di segnalazione da parte del cliente il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. In altri termini, l’onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l’onere della segnalazione del problema (ex multis, 130/12/CIR; 22/16/CIR; 48/18/CIR; 111/18/DTC; 180/18/CIR; 133/18/DTC). Inoltre, anche a non voler considerare l’assenza di prova del reclamo, occorre richiamare il principio per cui l’operatore donating ha un ruolo meramente passivo, pertanto non è in grado di ostacolare il passaggio

all'operatore recipient comunicandogli un codice di migrazione errato, in ragione del fatto che il cliente può facilmente reperire tale codice sulle fatture e quindi è in condizione di comunicarlo in via autonoma al nuovo operatore al fine del perfezionamento della procedura. Ciò stante, non è possibile riconoscere alcun indennizzo applicabile alla fattispecie in esame nei confronti dell'operatore donating Vodafone, ma, in via equitativa, si ritiene poter disporre lo storno delle morosità pregresse che, come dichiarato anche dall'operatore nelle proprie memorie, ammontano a euro 46,41.

#### DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 07/08/2019, è tenuta a stornare gli importi insoluti con regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'utente. La predetta Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore  
Mario Staderini