

DELIBERA N. 50/24/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
A.S./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/671572/2024)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'11 dicembre 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”*, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante *“Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche”*;

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 sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/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 modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente A.S. del 28 marzo 2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'istanza introduttiva del presente procedimento, ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, il 6 aprile 2023, ha sottoscritto un contratto con Vodafone Italia S.p.A. e ha richiesto il mantenimento del numero storico 0802054xxx, attivo in PostePay S.p.A., ricevendo dall'operatore rassicurazioni in merito;

b. *“In data 16.05.2023 la società Vodafone comunicava che aveva ultimato il procedimento di portabilità della ridetta utenza in Vodafone; il sig. S., pertanto, a partire dal 16.05.2023, rilevava che poteva regolarmente usufruire dei servizi erogati dalla società VODAFONE”*;

c. nel mese di settembre 2023, l'utente ha ricevuto da PostePay S.p.A. un sollecito di pagamento, per un importo pari a euro 41,80, e ha scoperto, contattando il Servizio clienti dell'operatore, che l'utenza n. 0802054xxx non era mai stata disattivata e continuava a fatturare;

d. l'istante ha, quindi, contattato il Servizio clienti di Vodafone Italia S.p.A. e ha constatato che la Società aveva provveduto ad attivare una nuova linea, con la numerazione 0802100xxx;

e. *“L'istante, pertanto, richiedeva la migrazione del numero storico 0802054xxx in Vodafone e richiedeva gli indennizzi previsti per legge”*.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. *“L'importo complessivo di euro 8.000,00, a titolo di indennizzi previsti per legge”*;
- ii. la liquidazione di un indennizzo di euro 500,00 a titolo di spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che in data 6 aprile 2023 l'istante ha sottoscritto una proposta di contratto per l'attivazione di una nuova linea con piano *Internet Unlimited 21*, con attribuzione di un nuovo numero. Il gestore ha, poi, precisato che l'attivazione della linea è avvenuta nelle tempistiche contrattuali, con assegnazione del n. 0802100xxx.

Vodafone Italia S.p.A. ha eccepito, dunque, l'infondatezza della contestazione relativa a una mancata portabilità del n. 0802054xxx da PostePay S.p.A., trattandosi, nel caso di specie, di una richiesta di nuova attivazione. In relazione a tanto, la Società ha rappresentato la propria estraneità per quel che concerne la contestazione relativa al prosieguo della fatturazione da parte di PostePay S.p.A.

Vodafone Italia S.p.A. ha, altresì, contestato tutte le voci di disservizio inserite nel formulario GU14, in quanto generiche e non supportate da alcuna espressa contestazione né da elementi probatori a supporto.

In particolare, l'operatore ha ritenuto destituita di fondamento, quantomeno nei confronti di Vodafone Italia S.p.A., la contestazione sulla perdita del numero, atteso che l'istante non ha dimostrato di averne chiesto la portabilità in Vodafone. Infatti, la numerazione non è mai transitata in Vodafone Italia S.p.A. e, pertanto, non avrebbe potuto essere cessata dalla Società. Da ultimo, ha evidenziato l'operatore, non risulta dimostrata la storicità dell'intestazione della stessa.

Vodafone Italia S.p.A. ha, poi, sottolineato che nel formulario GU14 – come pure nei reclami allegati – le fatture non sono oggetto di contestazione né è presente alcuna richiesta di storno o rimborso.

Infine, l'operatore ha eccepito che i reclami sono stati correttamente gestiti.

Per quanto rappresentato, Vodafone Italia S.p.A. ha chiesto di rigettare le domande proposte dall'istante, attesa la loro inammissibilità e infondatezza.

3. Motivazione della decisione

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per i motivi che seguono.

All'esito dell'istruttoria è emerso che l'istante, asseritamente cliente di PostePay S.p.A., ha aderito in data 6 aprile 2023 a una proposta contrattuale di Vodafone Italia S.p.A. per l'attivazione di una nuova linea, con piano tariffario "*Internet Unlimited 21*", come da proposta di abbonamento - sottoscritta dall'utente - depositata in atti.

L'istante ha, invece, dichiarato di aver tassativamente richiesto a Vodafone Italia S.p.A. il mantenimento - e dunque il passaggio - del proprio numero storico 0802054xxx in Vodafone.

Tuttavia, con riferimento a tale numerazione, occorre evidenziare che la stessa, nel contratto sottoscritto con PostePay S.p.A. il 31 marzo 2022 e allegato in atti dall'utente, risulta intestata a un soggetto diverso dall'istante (V.G.).

In ogni caso, l'utente ha rappresentato nell'istanza GU14 che, a far data dal 16 maggio 2023, "*poteva regolarmente usufruire dei servizi erogati dalla società VODAFONE*". Diversamente, Vodafone Italia S.p.A. ha precisato in udienza che l'attivazione dei servizi è avvenuta il 21 aprile 2023, evidenziando che da tale data decorre anche la fatturazione, come si evince nella fattura n. AP08574xxx del 20 maggio 2023, depositata dall'istante e mai contestata.

In data 19 settembre 2023, l'utente ha dichiarato di aver ricevuto un sollecito da PostePay S.p.A. recante la richiesta di pagamento dell'importo di euro 41,80, relativo all'utenza n. 0802054xxx. In realtà, il documento in questione - allegato al fascicolo dall'istante - è indirizzato al soggetto che ha sottoscritto il contratto con PostePay S.p.A. nel mese di marzo 2022 (V.G.) e reca esclusivamente il codice cliente (3923987xxx) e non il numero dell'utenza (0802054xxx).

L'istante ha, quindi, contattato il Servizio clienti di PostePay S.p.A. e ha dichiarato di aver appreso solo in tale circostanza che il n. 0802054xxx era ancora attivo presso tale gestore e continuava a fatturare.

Al contempo, l'utente ha interloquuto con il Servizio clienti di Vodafone Italia S.p.A. apprendendo, asseritamente con l'occasione, che la Società aveva provveduto ad attivare una nuova linea - attribuendo al cliente il n. 0802100xxx - e non a migrare l'utenza storica.

In data 3 ottobre 2023, il legale dell'utente ha inviato, tramite PEC, un reclamo a Vodafone Italia S.p.A., lamentando, tra le altre doglianze, l'omessa migrazione e la perdita del numero storico. In ragione dei disservizi subiti, l'istante ha reclamato un importo di euro 8.000,00 a titolo di indennizzi previsti per legge.

L'operatore, nel riscontro del 30 ottobre 2023, ha precisato che il cliente, con la sottoscrizione del contratto datato 6 aprile 2023, ha chiesto l'attivazione di una nuova linea e non l'importazione di un numero già esistente.

Successivamente, in data 2 dicembre 2023, l'istante ha richiesto a Vodafone Italia S.p.A. copia del menzionato contratto, documento che la Società ha provveduto a trasmettere al cliente il 27 dicembre 2023. Con nota del 5 gennaio 2024, l'operatore ha ulteriormente riscontrato la sopra citata comunicazione, ribadendo che “[i]n data 06/04/2023 è stata inserita una richiesta di attivazione contratto per i servizi di rete fissa ed internet, sede di installazione in via xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, Gioia Del Colle (Ba), con attribuzione di nuovo numero, attivazione conclusa e perfezionata il 21/04/2023 con assegnazione numero 0802100xxx”.

L'utente ha, infine, presentato, in data 24 febbraio 2024, l'istanza di conciliazione UG/664802/2024, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento, nei confronti di Vodafone Italia S.p.A.

Tanto premesso, la richiesta di cui al punto i., relativa alla liquidazione di un *“importo complessivo di euro 8.000,00, a titolo di indennizzi previsti per legge”*, non può trovare accoglimento per le motivazioni che seguono.

In primis, si eccepisce l'estrema genericità della domanda, formulata in relazione a numerosi disservizi - elencati nel formulario GU14 e, tuttavia, non suffragati da alcun documento probante - sostanzialmente riconducibili alla asserita mancata portabilità del n. 0802054xxx in Vodafone Italia S.p.A., numerazione che peraltro, dalla disamina della documentazione depositata, non risulta intestata all'istante.

Ebbene, occorre evidenziare che Vodafone Italia S.p.A. ha prodotto in atti la proposta di abbonamento debitamente sottoscritta dall'utente in data 6 aprile 2023, dalla quale si evince chiaramente che l'istante ha richiesto l'attivazione di una nuova linea e non la migrazione di una linea esistente.

Va rilevato, peraltro, che non risulta nel fascicolo un atto di contestazione o di disconoscimento del predetto contratto da parte dell'istante, fermo restando che l'accertamento della validità del titolo contrattuale esula dalle competenze dell'Autorità ma spetta all'autorità giudiziaria ordinaria.

Per quanto rappresentato, alcun inadempimento può essere contestato a Vodafone Italia S.p.A. e, conseguentemente, alcuna pretesa indennitaria può essere avanzata nei confronti della Società tenuto conto, altresì, che, malgrado la ricezione della fattura n. AP08574xxx del 20 maggio 2023 recante il nuovo numero 0802100xxx (depositata dall'utente medesimo), l'istante ha reclamato per l'asserita attivazione non richiesta della nuova linea (avvenuta il 21 aprile 2023) oltre cinque mesi dopo il verificarsi di tale circostanza (reclamo del 3 ottobre 2023).

Da ultimo, con riguardo all'obiezione posta dall'istante in ordine all'indicazione, nel contratto allegato in atti da Vodafone Italia S.p.A., del n. 0808754xxx in luogo del nuovo numero assegnato all'utente (n. 0802100xxx), l'operatore ha precisato che si tratta di una numerazione non fatturante, correlata alla SIM inserita nella *Vodafone Station* e tecnicamente necessaria ai fini dell'attivazione di quest'ultima. Infatti, successivamente all'attivazione dei servizi, Vodafone Italia S.p.A. ha assegnato all'istante il n. 0802100xxx, numerazione già presente nella prima fattura emessa (n. AP08574xxx del 20 maggio 2023), allegata in atti dall'istante medesimo.

La richiesta di rimborso delle spese di procedura di cui al punto ii., non può trovare accoglimento considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

Si dà atto, infine, che l'istanza GU14/671572/2024 è stata trasferita, per competenza, a questa Autorità dal CORECOM Puglia, in data 5 aprile 2024.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, Relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente A.S. nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. 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.

Roma, 11 dicembre 2024

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba