



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 29/2024

██████████ / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/667941/2024)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 26/09/2024;

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*”;

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;

VISTA l’istanza di ██████████ del 11/03/2024 acquisita con protocollo n. 0075221 del 11/03/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Non è stato recepito per tempo il diritto di ripensamento, inviato in data 09.02.2024, relativo ad un contratto stipulato a distanza in data 08.02.2024. Ciò ha comportato la perdita del numero di telefono ██████████ che avevo da oltre 25 anni. Inoltre si segnala l’assenza di linea fissa e linea dati dal giorno 21 Febbraio. La controparte non ha ottemperato al ripristino come da provvedimento temporaneo allegato. Continuo a ricevere chiamate da operatori Vodafone per attivazione dei servizi non richiesti (ultima sabato 09.03.2024) da ██████████ alle ore 10.16 Richiedo gli indennizzi previsti dalla



delibera Agcom 347/2018. Richieste: Chiedo l'annullo di tutte le pratiche a mio nome e il riconoscimento degli indennizzi previsti dalla delibera 347/18, in particolare: - perdita del numero 1500 euro; - indennizzo giornaliero di 15 euro (linea fissa e dati); - indennizzo per non aver recepito il diritto di ripensamento.

2. La posizione dell'operatore

Nello specifico, invero, l'odierna esponente pone in rilievo che sui sistemi sono presenti due distinte proposte di abbonamento, ovvero: 1) 611168163A, avente ad oggetto l'attivazione della nuova linea: [REDACTED] 2) 613312362A, riguardante la migrazione del numero [REDACTED] (all. 1). Successivamente, quindi, in data 26.2.2024, a seguito di richiesta dell'istante, è stato annullato il succitato primo ordine di attivazione di una nuova linea. L'ordine contenente, invece, la portabilità della numerazione [REDACTED] risulta regolarmente espletato il 21.2.2024. Pertanto Vodafone Italia S.p.a., contesta le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle argomentazioni esposte dalle parti nei rispettivi atti introduttivi nonché dalle relative allegazioni, si motiva quanto segue. Parte istante con contratto del 9/2/24 con l'operatore Vodafone effettua portabilità e migrazione dell'utenza. Nella medesima data l'istante, entro i termini previsti dall'art. 52 del Codice del Consumo, esercita regolarmente il proprio diritto di recesso, di cui dà prova. Ciononostante, l'operatore, come riportato nel proprio atto introduttivo afferma di aver perfezionato la procedura relativa alla portabilità in data 21/2/24. Dopo l'esercizio del diritto di ripensamento dell'istante. Al contempo, non risultano elementi di prova in favore dell'istante relativamente alla perdita della numerazione. A riguardo, in riferimento alla necessità di produrre idonea prova appare chiaro il precedente del Corecom Umbria (Delibera n. 31/2022) che stabilisce: "Ai fini della prova degli anni di precedente godimento della linea non può ritenersi idoneo un documento, parziale, recante il timbro dell'istante con indicata la numerazione oggetto della controversia, in quanto lo stesso riporta solo le prime righe di un verbale, senza che si possa tuttavia rilevare alcuna sottoscrizione, neppure accanto al timbro, né da parte dell'istante né del verbalizzante, e senza timbri o altri elementi idonei a fondare l'effettiva appartenenza delle poche righe depositate ad un verbale redatto presso la pubblica autorità." Pertanto, la fattispecie che ci occupa, in considerazione del tempestivo esercizio del diritto di ripensamento dell'operatore, è riconducibile alla categoria della attivazione di servizi non richiesti a far data dalla comunicazione del diritto di recesso e fino alla data di conclusione del presente procedimento. Per tale fattispecie l'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS art. 9 c.1 prevede un indennizzo di € 5 per ogni giorno di attivazione. L'arco temporale interessato va dal 9/2/24 alla data del presente provvedimento 19/9/24. Il valore del decisum è di € 5 * 223 giorni, ovvero € 1.115,00.



DELIBERA

Articolo 1

1. la domanda dell'istante è accolta. Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a corrispondere un indennizzo di € 1.115,00 in favore dell'istante. L'importo dovrà essere maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante bonifico/assegno circolare all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, li 26/09/2024

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

IL PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo