



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/646748/2023**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX-  
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, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

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”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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 l’istanza dell’utente XXX, del 24/11/2023 acquisita con protocollo n. 0302639 del 24/11/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

In data 24/04/2024 alle ore 16.00 sono comparsi, giusta convocazione in virtual room: Per l’utente XXX, il delegato XXX. Per l’operatore, XXX. Dopo ampia disamina, le parti dichiarano di non aver potuto raggiunto un accordo in relazione alla controversia in epigrafe. Per la parte istante, il delegato XXX si riporta integralmente alle lagnanze formulate nella propria istanza. In particolare, l’utente riferisce di essere stato titolare di una linea mobile ricaricabile con numero XXX presso Vodafone. A seguito di comunicazione di variazione in aumento del piano tariffario, in data 19/5 comunicava a mezzo PEC la volontà di recedere, migrando ad altro gestore. In data 24/5 la portabilità si completava ma il credito residuo sull’utenza Vodafone (1,06 EUR) non veniva trasferito, per supposto addebito di costi di trasferimento credito non dovuti. Con PEC del 3/6/2023 l’utente inviava reclamo per sollecitare l’accredito dovuto, ma vanamente. L’utente richiede il rimborso del credito non trasferito di 1,06 EUR, oltre ad un indennizzo pari ad euro 300 per la mancata risposta al reclamo del 3/6/2023.

Con proprie deduzioni depositate nei termini di legge, l’operatore evidenzia l’infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell’erogazione del servizio a favore dell’utente. Nello specifico, infatti, la richiesta di recesso veniva gestita in data 30.05.2023 e la stessa veniva

riconosciuta come conforme, non risultando alcun vincolo con piano rateale, mentre non veniva individuata comunicazione ricevuta nel periodo indicato dall'istante. Vodafone Italia S.p.a. reiterava le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, e chiedendo l'integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto.

Letti gli atti, ritenuti soddisfatti i requisiti di ammissibilità e procedibilità della istanza presentata dall'utente, si ritiene che da quanto è emerso in istruttoria, l'istanza andrà accolta come di seguito precisato. 1. L'istante con pec del 19/05/2023, oltre a richiedere la migrazione ad altro gestore, ottenuta in data 24/05/23, richiedeva anche la restituzione del cosiddetto "credito residuo" che corrisponde all'importo netto che in un dato momento del rapporto contrattuale tra l'operatore di telefonia e il suo cliente, non risulta ancora essere stato speso dall'utente che lo ha anticipatamente corrisposto. Sebbene sia riconosciuto come dovuta la restituzione del credito residuo in caso di portabilità del numero per trasferimento tra operatori (Corecom Lazio n. 74/2015), ciò non è avvenuto per supposti costi di trasferimento, non meglio precisati neanche nel corso dell'odierno procedimento, sostenuti dall'operatore Vodafone. Orbene, nel caso che ci occupa sarà senz'altro accolta la richiesta di restituzione del credito non trasferito pari ad € 1,06, sia perché essa dovuta, sia perché nulla ha dedotto, né provato l'operatore a sostegno del suo diniego. 2. In ordine alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo inviato con pec del 03/06/2024, l'utente produce copia della menzionata pec, mentre nulla deduce né prova l'operatore. Ai sensi dell'art. 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta e motivata nei casi di rigetto. Nel caso di specie, ciò non è avvenuto, pertanto andrà riconosciuto un indennizzo per la cui determinazione si richiama l'art. 12 e 11 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi. Considerato che il reclamo è stato presentato il 03/06/2023, considerato il tempo utile alla risposta (45 giorni), e il lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione (30/10/2023), nella fattispecie sarà riconosciuto all'utente un indennizzo di Euro 260,00 ( € 2.50 pro die X 104 giorni). In tal caso il valore del decisum è pari ad € 261,06;

#### DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 24/11/2023, è tenuta a corrispondere, per le motivazioni in premessa, in favore dell'istante, la somma complessiva di € 261,06 (duecentosessantuno, 06), a titolo di indennizzo, nel termine di 30 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante bonifico o assegno circolare intestato all'istante.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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  
ALFREDO AURILIO