



DELIBERA N. 183/2019

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
XXX - Vodafone Italia X (Ho.Mobile - Teletu)**  
Corecom Emilia Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia Romagna del 27/11/2019;

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 “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislativa e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 15/02/2019 acquisita con protocollo N. 0065691 del 15/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 27/11/2019; CONSIDERATO

quanto segue:

#### 1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 15/02/2019; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 06/02/2019), quanto segue. In data 30/03/2018 subiva la disattivazione della numerazione 331XXXX619 (mobile ad uso privato) senza preavviso. In precedenza, sulla stessa erano state attivate promozioni tra cui VODAFONE RETE SICURA senza alcun consenso. Ciò premesso, l'istante è a richiedere: indennizzo per numerazione disattivata (impossibilità di effettuare chiamate in entrata e in uscita); - indennizzo per perdita del numero; - indennizzo per mancata risposta al reclamo.

#### 2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria in data 02.04.2019, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue. Precisa che la numerazione è stata attivata in data 15.02.2017 ed è poi regolarmente migrata verso altro operatore in data 21.03.2019 (allegata schermata), pertanto non vi sono state disattivazioni o sospensioni del servizio. Precisa inoltre come non vi siano reclami scritti o contestazioni afferenti le problematiche lamentate, richiamando, a tal riguardo, l'art. 14, comma 4, della delibera 347/2018/CONS. Rileva infine come l'istante non abbia prodotto prove a sostegno della propria tesi, tali da comportare una dichiarazione di responsabilità a carico dell'operatore.

#### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte sono trattabili congiuntamente e non possono essere accolte, come di seguito precisato. Vodafone allega schermata da cui si evince l'avvenuta disattivazione in data 21.03.2018 per MNP. Inoltre, ai sensi dell'art. 14, comma 4, del nuovo Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS), "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza". Nel caso di specie, non risulta che il gestore sia stato prontamente informato dei presunti disservizi lamentati dall'istante. Agli atti non risulta infatti prodotto alcun reclamo inoltrato dall'istante per mettere l'operatore nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione. Manca, inoltre, qualunque altro tipo di documentazione idonea, comunque, a supportare quanto affermato e richiesto. Per tali ragioni si ribadisce la non accoglibilità delle richieste avanzate dall'istante.

### DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

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. Bologna,

27/11/2019

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi