

## **DELIBERA N. 127/22/CONS**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA L'ISOLA DEI SOGNI/VODAFONE ITALIA S.P.A. (GU14/468008/2021)**

#### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione del Consiglio del 13 aprile 2022;

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*”, di seguito “*Codice*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

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. 413/21/CONS, e in particolare l’art. 34, comma 2-bis, ai sensi del quale le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente L'Isola Dei Sogni del 21 ottobre 2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa *business* n. 062590xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. *“Dal 1° novembre ad oggi ancora non si è formalizzata/finalizzata la migrazione/ portabilità del numero nonostante altro procedimento precedente nonché i continui solleciti/reclami inviati. Vodafone ha cessato la numerazione principale per morosità senza alcun preavviso al riguardo e senza aver mai finalizzato la migrazione”.*

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

- i. lo storno dell'insoluto pendente;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per ritardata/mancata portabilità;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per interruzione/cessazione dei servizi;
- iv. *“indennizzi vari”*;
- v. spese di procedura.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore Vodafone, nel corso del contraddittorio, ha eccepito preliminarmente l'inammissibilità della presente istanza *“in quanto l'oggetto della stessa - mancata portabilità del numero 062590xxx in Vodafone - è stato già trattato dinanzi l'Agcom in altra procedura con numero GU14/196676/2019 avanzata nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. e Optima Italia S.p.a. Nel precedente formulario l'istante, infatti, contesta la mancata portabilità in Vodafone del numero, asseritamente richiesta con proposta di abbonamento sottoscritta in data 17 gennaio 2018. Dal contratto depositato nel fascicolo GU14/196676/2019, tuttavia, emergeva che in esso era stata formalizzata solo la richiesta di portabilità del numero principale 062572xxx (che veniva indicato come mononumero) e non già del numero 062590xxx. L'istante non reclamava la mancata GNP per oltre un anno ma si limitava ad avviare procedimento UG e contestuale GU5/110862/2019 a fine aprile 2019, per cui veniva emesso provvedimento di riattivazione nei confronti dei due gestori coinvolti nel contenzioso in data 30 aprile 2019. Tuttavia, emergeva che la numerazione, disattivata da Optima a seguito*

*dell'espletamento della migrazione, era rientrata libera presso il Donor TIM. In ragione di tanto, il procedimento GU14/196676/2019 veniva esteso anche a tale gestore, il quale confermava che il numero era disponibile per la riassegnazione all'utente, previa apposita richiesta formalizzata tramite contratto. Il procedimento GU14/196676/2019 veniva deciso con delibera n. 265/20/CIR notificata il 3 agosto 2020 in cui è stato statuito – oltre un riconoscimento di indennizzo per la mancata portabilità (ma solo a partire dall'emissione del provvedimento GU5) – che Vodafone Italia S.p.A. e TIM S.p.A. erano tenute, «per quanto di rispettiva competenza, a garantire la portabilità della numerazione 062590xxx in favore della parte istante». Avverso tale delibera veniva avanzata da Vodafone Italia S.p.a. istanza di riesame in autotutela [...] L'Agcom replicava all'istanza in data 29 settembre 2020, affermando che non riteneva sussistenti i motivi addotti per la richiesta di revisione". L'Autorità, tuttavia, nella risposta "ha chiarito che l'istante avrebbe dovuto in primo luogo richiedere a Tim la riassegnazione del numero 062590xxx e poi rivolgersi a Vodafone per sottoscrivere una richiesta di GNP dello stesso, il tutto entro i sessanta giorni dalla notifica della delibera. Tale ricostruzione è di dirimente importanza con riguardo all'oggetto del presente GU14, atteso che dalle verifiche a sistema non risulta presente alcun contratto o pratica di attivazione e GNP sottoscritta o richiesta successivamente all'emissione della delibera n. 265/20/CIR". Vodafone ha rilevato, altresì, che l'oggetto della controversia è circoscritto ai disservizi lamentati nel formulario GU14 con riguardo alla sola utenza ivi specificata, ovvero il numero 062590xxx. Quanto alle domande di indennizzo e storno avanzate nel formulario GU14, l'operatore ha evidenziato l'estrema genericità delle contestazioni sollevate dall'istante. In particolare, non risulta dimostrato che l'utente abbia richiesto - successivamente all'adozione della delibera n. 265/20/CIR - la riassegnazione del numero 062590xxx a TIM e che abbia poi formalizzato la richiesta di portabilità dello stesso verso Vodafone, sottoscrivendo un nuovo contratto. Destituita di fondamento appare anche la contestazione relativa alla sospensione/cessazione della linea, sempre in ragione dell'estrema genericità della stessa, non essendo indicate le linee oggetto dell'asserita sospensione né il periodo in cui tale sospensione si sarebbe verificata. L'operatore ha evidenziato, altresì, che l'istante non ha inviato alcun formale reclamo né ha avviato un procedimento GU5 in merito. Peraltro, la richiesta di indennizzo, oltre a essere inammissibile per le ragioni sopra esposte, deve ritenersi limitata all'utenza oggetto della controversia (062590xxx), che non avrebbe potuto essere oggetto di sospensione in quanto non transitata in Vodafone. Quanto alla domanda di storno delle fatture emesse, Vodafone ha eccepito che la richiesta dell'istante è oltremodo generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in ordine agli asseriti errori di fatturazione; inoltre, non risulta in atti alcun reclamo in merito. L'istante, invece, ha sospeso integralmente il pagamento delle fatture, a partire da quella emessa il 27 marzo 2020, maturando importi insoluti per un totale di euro 1.602,87. Per quanto sopra esposto, Vodafone ha chiesto il rigetto dell'istanza.*

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono.

Preliminarmente, con riferimento all'eccezione di inammissibilità sollevata da Vodafone, si precisa che la stessa non può essere accolta, in ragione dei periodi differenti interessati dal lamentato disservizio. Al riguardo, l'istante ha depositato in atti la seguente dichiarazione: *“il presente procedimento ha ad oggetto il ritardo di Vodafone nella finalizzazione della migrazione del numero 062590xxx, con riferimento al periodo di ritardo successivo a quello interessato dal precedente procedimento GU14 196676/2019 (non vi è dunque alcuna sovrapposizione di oggetto, in quanto i due procedimenti hanno ad oggetto diversi periodi di disservizio). Il periodo di ritardo interessato dal presente procedimento è nello specifico quello intercorrente tra il 30/10/2019 (data di deposito della precedente istanza di definizione) e il 21/01/2021 (data di deposito della presente istanza di definizione)”*. Si è dato corso, pertanto, alle relative attività istruttorie.

Sempre in via preliminare, si deve evidenziare la genericità e l'incompletezza dell'istanza introduttiva del presente procedimento, corredata da documentazione inidonea a ricostruire in modo circostanziato la questione. Al riguardo si precisa che, a fronte della documentazione poco significativa allegata all'istanza di definizione, il responsabile del procedimento ha formalizzato nel fascicolo elettronico una richiesta di integrazione documentale, in data 29 ottobre 2021, richiedendo all'istante di integrare il fascicolo con ulteriori elementi utili all'istruttoria. Parte istante ha, dunque, precisato che *“con delibera 265/20/CIR (di definizione del procedimento 196676/2019), l'Autorità rilevava la responsabilità di Vodafone nella mancata finalizzazione della migrazione della numerazione 062590xxx da Optima in Vodafone. Nello specifico, nel corso del procedimento emergeva che tale numerazione era stata da Optima cessata e restituita al donator proprietario, Tim. Nella delibera citata l'Autorità aveva ritenuto che Vodafone - all'esito del PROVVEDIMENTO TEMPORANEO 110862-1 Fascicolo n. GU5/110862/2019 del 30/04/2019 - si sarebbe dovuta attivare di intesa con l'operatore donator Tim Spa per recuperare la numerazione 062590xxx richiesta dall'istante e rimetterla nella disponibilità di questi. In particolare, il dispositivo della delibera prevedeva espressamente che: 'Vodafone Italia S.p.A. e TIM S.p.A. sono tenute, per quanto di rispettiva competenza, a garantire la portabilità della numerazione 062590xxx in favore della parte istante'; A oggi niente di tutto questo risulta avvenuto, e Vodafone in particolare non risulta essersi attivata in alcun modo per recuperare la numerazione presso l'operatore donator Tim e rimetterla nella disponibilità dell'istante”*. L'istante ha, altresì, allegato il provvedimento temporaneo n. 110862 (relativo al fascicolo GU5/110862/2019 del 30 aprile 2019) e la delibera n. 265/20/CIR di definizione della controversia di cui al GU14/196676/2019 del 30 ottobre 2019, avente ad oggetto la mancata portabilità della numerazione di cui si controverte.

Nel merito, dalla disamina della documentazione in atti e all'esito del contraddittorio tra le parti, si ritiene, con riferimento all'istanza di cui al punto i., che la stessa sia inammissibile, perché introdotta in sede di definizione e, pertanto, non è stata oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione. Infatti, in base al principio di obbligatorietà della fase conciliativa, occorre che le questioni in discussione siano le

medesime - in sede di conciliazione e in sede di definizione - poiché diversamente, ammettendo l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe di aggirare il predetto principio.

Al riguardo, si evidenzia che, nell'ambito dell'esperito tentativo di conciliazione, l'istante ha formulato, esclusivamente, la richiesta di *“RIATTIVAZIONE IMMEDIATA DEL N. 062590xxx con finalizzazione della migrazione INDENNIZZO per ritardata portabilità/interruzione dei servizi INDENNIZZI VARI SPESE DI PROCEDURA”* (UG/313670/2020 del 4 agosto 2020). Pertanto, la richiesta formulata nel GU14 di storno integrale della posizione debitoria - quest'ultima già parzialmente maturata alla data di presentazione dell'istanza UG - si configura come *petitum* ulteriore rispetto ai disservizi dedotti in controversia. Valga, altresì, la considerazione che non risultano in atti reclami scritti o segnalazioni telefoniche circostanziate da parte del cliente, inoltrati all'operatore in ordine alla fatturazione.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto ii., relativa alla liquidazione di un indennizzo per ritardata/mancata portabilità, si ritiene che la stessa non possa essere accolta per le seguenti motivazioni. Occorre richiamare, in via preliminare, le decisioni assunte dall'Agcom con la delibera n. 265/20/CIR, all'esito del procedimento avviato con il GU14/196676/2019. Sebbene il provvedimento statuisse - oltre al riconoscimento di un indennizzo da parte di Vodafone per la mancata portabilità - che Vodafone e TIM erano tenute, *“per quanto di rispettiva competenza, a garantire la portabilità della numerazione 062590xxx in favore della parte istante”*, la delibera precisa altresì che, al fine di recuperare la numerazione 062590xxx, *“[s]arà quindi onere dell'utente rivolgere la relativa richiesta di nuova attivazione all'operatore TIM ed, eventualmente, effettuare successivamente la richiesta di portabilità 'in' della numerazione medesima in Vodafone”*.

Ancora, nel riscontro fornito dall'Autorità all'istanza di riesame formulata da Vodafone avverso la predetta delibera si puntualizza che *“risulta evidente che l'ottemperanza da parte di codesto operatore [Vodafone] all'ordine impartito con il provvedimento definitorio sia subordinata al verificarsi della condizione che il cliente si attivi per ottenere la numerazione oggetto di controversia per poi, eventualmente, chiedere di effettuare il rientro in Vodafone”* e, in particolare, che *“alcuna inadempienza potrà essere imputata alla Vodafone Italia se la parte istante, nelle more della scadenza del termine, ometta di rivolgersi a TIM donor e, in seconda istanza, a Vodafone per il rientro”*. Orbene, appare dirimente ai fini della decisione che la parte istante non abbia mai richiesto a TIM - successivamente all'adozione e notifica della delibera n. 265/20/CIR - la riassegnazione del numero 062590xxx, per poi procedere alla formalizzazione della richiesta di portabilità della numerazione in Vodafone. Per quanto sopra esposto, alcuna responsabilità potrà essere ascritta a Vodafone per la mancata portabilità della numerazione di cui si controverte, atteso il comportamento inerte dell'istante che non ha posto in essere azioni finalizzate al recupero della numerazione *de qua*.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii., concernente la liquidazione di un indennizzo per interruzione/cessazione dei servizi, non può trovare accoglimento per le

ragioni di seguito illustrate. Si eccepisce, *in primis*, la genericità della domanda, atteso che l'istante non ha indicato quale sia la numerazione interessata dalla cessazione - considerato che il numero 062590xxx non è mai migrato in Vodafone - né il periodo in cui la stessa si è verificata, limitandosi a dichiarare nel formulario GU14 che “*Vodafone ha cessato la numerazione principale per morosità senza alcun preavviso al riguardo e senza aver mai finalizzato la migrazione*”. Peraltro, anche all'esito della richiesta istruttoria formulata dal responsabile del procedimento al fine di acquisire ulteriori elementi utili all'istruttoria, parte istante non ha fornito alcuna informazione supplementare in ordine al disservizio lamentato. Sulla doglianza si evidenzia, altresì, che l'utente non ha inoltrato alcuna espressa richiesta all'operatore in data antecedente alla presentazione del GU14 (21 ottobre 2021), né ha formulato istanza di adozione di un provvedimento temporaneo ai fini della riattivazione della risorsa numerica interessata, denotando in tal modo una carenza di interesse alla risoluzione della problematica. In sede di contraddittorio è stato possibile stabilire che l'utenza cessata corrisponde al numero 062572xxx, unica numerazione transitata in Vodafone come numero principale e che, tuttavia, seppur citata nell'UG, non viene poi riportata nel GU14. Pertanto, in aggiunta alle motivazioni sopra esposte, rileva ai fini della decisione che la sola utenza indicata nel GU14 - come ha peraltro eccepito anche l'operatore - sia il numero 062590xxx. Si ritiene, dunque, che l'istanza proposta nei confronti di Vodafone soddisfi i requisiti di ammissibilità e procedibilità solo relativamente alle richieste riferite al numero 062590xxx. Si osserva, da ultimo, che il numero 062572xxx è stato cessato da Vodafone per morosità e che, in atti, non risulta alcuna allegazione che attesti il pagamento, almeno parziale, delle fatture insolute che concorrono a definire una posizione debitoria dell'istante pari a euro 1.602,87.

La richiesta *sub iv.* formulata dall'istante, relativa a “*indennizzi vari*”, non può essere accolta in quanto estremamente generica e non suffragata da documentazione a supporto della richiesta medesima.

Infine, non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle spese di procedura di cui al punto v., 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.

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità non accoglie l'istanza della società L'Isola dei Sogni 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, 13 aprile 2022

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonello Giacomelli

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