

DELIBERA N. 159/19/CIR

**CATALANO / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/46024/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 novembre 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. 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. 95/19/CONS;

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 modificato 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;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”.

VISTA l'istanza di Catalano, acquisita con protocollo n. 0195926 del 16/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva del procedimento l'utente dichiara di aver sottoscritto, in data 25 settembre 2015, un contratto con Vodafone Italia S.p.A. (di seguito solo "Vodafone" o "Società") per migrare i servizi dal precedente gestore Wind Tre S.p.A.

In seguito al passaggio in Vodafone, l'istante riscontra totale assenza della linea e lamenta la perdita del numero storico 0810491xxx di cui era titolare dal 1990. L'utente, inoltre, contesta alla Società l'emissione di fatture illegittime e l'avvio di una procedura di recupero del credito nei suoi confronti.

Con il precedente gestore Wind S.p.A. veniva raggiunto un accordo in sede di conciliazione.

Sulla base di tali premesse, l'istante chiede:

i. il riconoscimento degli indennizzi previsti dal *Regolamento sugli indennizzi* e il ritiro della pratica di recupero del credito.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare, l'operatore contesta la genericità dell'istanza e la carenza di documentazione a supporto di quanto rappresentato. Vodafone eccepisce altresì che l'utente non ha prodotto in atti copia del contratto su cui si fonda la propria pretesa né circoscrive adeguatamente le tempistiche dei disservizi riscontrati.

Nel merito della controversia, la Società precisa che il contratto richiesto dall'istante in data 25 settembre 2015, relativo al servizio voce con piano "Vodafone Telefono Fisso", veniva regolarmente attivato su una numerazione provvisoria. In data 1° ottobre 2015 veniva inserita a sistema una prima richiesta di portabilità del numero (per la numerazione 0810491xxx) che non andava a buon fine con causale di scarto "*Directory number non attivo*". Venivano in seguito effettuate ulteriori richieste, datate 8 e 14 ottobre 2015, entrambe con esito negativo per lo stesso motivo. Acclarata pertanto l'impossibilità tecnica di importare il numero di telefono, l'istante recedeva dal contratto e l'unica fattura emessa da Vodafone veniva stornata. Al riguardo l'operatore precisa che la numerazione in questione non è mai stata importata sulla rete Vodafone. Infine, il gestore evidenzia la tardività delle contestazioni mosse dall'utente in quanto risalenti al 2015 nonché l'assenza di reclami e segnalazioni.

3. Motivazione della decisione

Alla luce della documentazione acquisita agli atti, l'istanza non può trovare accoglimento.

Posto l'onere probatorio che incombe sulla parte istante ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. laddove si prevede che “[c]hi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”, si rileva che l'utente non solo non ha allegato il contratto stipulato con Vodafone (la cui esistenza si considera in ogni caso incontestata atteso che l'operatore ha dichiarato di aver attivato i servizi su una numerazione provvisoria, salvo poi aver gestito il recesso del cliente), ma non ha integrato l'istanza con alcun tipo di documentazione relativa al suddetto rapporto, come a esempio le fatture o i solleciti di pagamento ricevuti che pure sono oggetto di contestazione.

Agli atti non risulta allegato, infine, alcun reclamo effettuato dall'istante nelle more dell'avvio della procedura di risoluzione alternativa delle controversie del 2018, pur essendo le contestazioni riferite a problematiche del 2015. Precisato che la parte istante ha raggiunto un accordo in sede di conciliazione con l'altro operatore Wind, per quanto riguarda le contestazioni non risolte nei confronti di Vodafone si precisa quanto segue.

La lamentata interruzione del servizio nel corso della procedura di passaggio tra operatori non risulta circostanziata temporalmente: l'istante dichiara di aver concluso il contratto con Vodafone in data 25 settembre 2015, ma non fornisce indicazione alcuna circa il momento a partire dal quale avrebbe poi registrato l'effettiva interruzione dei servizi, riferendosi genericamente al momento della consegna dell'apparecchio telefonico. Non sussistendo gli elementi per una congrua valutazione, non si ravvisano profili di indennizzabilità ai sensi della presente procedura.

In merito alla perdita della numerazione, se da una parte non risulta smentita la ricostruzione di Vodafone, dall'altra non è neppure provato dall'istante che la numerazione in parola fosse in uso sin dal 1990, parametro comunque essenziale ai fini del calcolo dell'indennizzo previsto dal *Regolamento sugli indennizzi*.

Infine, quanto alla richiesta di ritiro della pratica di recupero del credito, non emerge alcuna posizione debitoria dell'utente atteso che l'operatore aveva già provveduto a emettere una nota di credito in compensazione dell'unica fattura emessa nel 2015, né vi è agli atti alcuna documentazione in supporto delle doglianze dell'utente.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza del signor Catalano nei confronti delle società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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.

Roma, 27 novembre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi