

DELIBERA N. 169//20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MARINI LOGISTICA / WIND TRE S.P.A. / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/133881/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 aprile 2020;

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*”, di seguito *Regolamento*, 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*”, come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, 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 i 60 giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l'art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza della Marini Logistica dell'8/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società istante, nel formulario GU14, ha rappresentato quanto segue:

a. inizialmente la società intestataria delle utenze telefoniche era la MTM, cliente per 15 SIM con WIND Tre e altre SIM con Vodafone;

b. in seguito, è avvenuto un cambio intestazione, alla MTM è subentrata la nuova società Marini Logistica; tramite il subentro contestualmente richiesto in fase di contratto con la Vodafone è stato richiesto di migrare tutte le linee dalla WIND Tre a Vodafone;

c. il nuovo gestore Vodafone non ha gestito correttamente la richiesta di migrazione, per cui alcune SIM sono rimaste intestate alla vecchia società e altre sono passate alla nuova, creando numerosi disagi;

d. sono stati inviati numerosi reclami tramite PEC senza risolvere la situazione, e, in seguito, è stato sottoscritto un nuovo contratto con WIND Tre, spostando tutte le utenze telefoniche da Vodafone a WIND Tre;

e. solo di recente è stato effettuato il passaggio di tutte le utenze alla Marini Logistica e con unico gestore WIND Tre;

f. l'operatore Vodafone ha provocato numerosi disservizi: gli apparecchi non sono mai stati consegnati, doppie fatturazioni per le stesse utenze da parte di entrambi i gestori, addebiti in fattura non dovuti, malfunzionamento della linea.

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

- i. la chiusura del contratto con Vodafone in esenzione spese con storno fatture insolute;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo da calcolare ai sensi degli articoli 4, 7, 12 e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*.

2. La posizione degli operatori

WIND Tre, nella propria memoria, ha illustrato quanto segue: parte istante contesta una doppia fatturazione rispetto a una richiesta di migrazione di non meglio specificate utenze mobili nello scenario WIND Tre *recipient* e Vodafone *donating*. In data 7.08.2018 è pervenuta una proposta di contratto per l'attivazione di SIM e relativi apparati.

In data 16.08.2018, le SIM richieste sul medesimo contratto venivano attivate a sistema. fatta eccezione della numerazione 3401236xxx per la quale pervenivano n. 4 KO con la seguente motivazione di rifiuto: "*Dati obbligatori non valorizzati correttamente*".

Non vi sono reclami fino alla presentazione dell'UG in data 9.10.2018 che risulta in ogni caso anch'esso del tutto generico. Attualmente le SIM risultano cessate.

Vodafone, nella propria memoria, in via preliminare ha evidenziato che risulta già pendente procedura GU14/104858/2019 a nome MTM, avente a oggetto le medesime contestazioni e domande di cui al presente procedimento, per cui si chiede la trattazione congiunta.

Sempre in via preliminare, ha eccepito la genericità del formulario GU14, che non consente di individuare puntualmente le contestazioni avanzate e che, conseguentemente, non consente la predisposizione di un'adeguata difesa alla scrivente.

Nel merito della controversia, Vodafone ha contestato la fondatezza della domanda in quanto la descrizione dei fatti è estremamente generica e lacunosa, non viene indicata la data della richiesta del subentro, né della richiesta di portabilità e l'istante non è chiaro nelle allegazioni dei rispettivi asseriti inadempimenti in capo ai due gestori. Parte istante si è limitata a contestare che la richiesta di subentro non è stata correttamente lavorata da Vodafone e non ha indicato nemmeno quali fossero le SIM oggetto del ritardato subentro. Vodafone ha precisato che il servizio è stato regolarmente utilizzato.

Per quanto concerne la MNP delle SIM mobili, Vodafone ha riportato il dettaglio delle richieste di MNP già prodotto per la procedura GU14/104858/2019.

Infine, l'operatore ha eccepito che le domande di indennizzo sarebbero infondate, in quanto non risulta alcun reclamo in atti.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, si evidenzia che risulta già pendente procedura GU14/104858/2019 a nome MTM, avente ad oggetto le medesime contestazioni e domande di cui al presente procedimento.

Le richieste formulate dall'istante non possono trovare accoglimento, in quanto l'istante ha omesso di allegare agli atti la documentazione indispensabile allo svolgimento e alla completezza della fase istruttoria. L'istante ha contestato un ritardo nell'espletamento della portabilità di alcune utenze mobili, ma non ha indicato la data della richiesta, né le utenze oggetto di ritardato passaggio né ha mai presentato alcun reclamo agli operatori.

La mancanza di documentazione probatoria non ha consentito di effettuare le verifiche necessarie, in quanto è onere della parte istante depositare gli elementi alla base delle proprie pretese, pertanto le eccezioni sollevate da entrambi gli operatori volti a sottolineare l'eccessiva genericità dell'istanza, nonché l'insufficienza probatoria a corredo della stessa, meritano accoglimento in questa sede.

Parte istante ha richiesto, inoltre, la chiusura del contratto con Vodafone in esenzione spese senza allegare alcun reclamo scritto né segnalazione che possa avere reso edotto l'operatore circa la presenza di un disservizio sulle utenze telefoniche consentendogli di intervenire prontamente per la risoluzione dello stesso. L'istante presenta una posizione debitoria con un insoluto di circa euro 5.000,00 in quanto non ha saldato i conti telefonici senza aver mai inviato alcun reclamo.

Si ritiene, pertanto, che le richieste di indennizzo non possano trovare accoglimento tenuto conto anche quanto disposto dall'articolo 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi*.

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 della Marini Logistica nei confronti di WIND Tre S.p.A. e 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, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020 e della proroga intervenuta ai sensi dell'art. 36, comma 3, del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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

Roma, 16 aprile 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone