

DELIBERA N. 180/20/CIR
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GASBARRE/VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/161027/2019)

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 denominato *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, dichiarata 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 di Gasbarre, del 08 agosto 2019, avente numero di protocollo 0351990;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. Gasbarre, titolare dell'utenza di telefonia fissa n. 08584200088 con l'operatore TIM S.p.A. (d'ora in poi, TIM), ha rappresentato di aver richiesto una migrazione verso l'operatore Vodafone Italia S.p.A. (d'ora in poi, Vodafone), a seguito della quale ha riscontrato svariati disservizi per mesi, e di aver subito nel luglio 2018 la perdita della numerazione, attiva sin dal 2014, per cui è stato costretto ad attivare una nuova numerazione con altro gestore. In particolare, l'istante asserisce testualmente che: «*Vodafone ha cessato la linea senza il consenso dell'istante*».

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. l'indennizzo per perdita della numerazione;
- ii. l'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

2. Posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone, nelle proprie memorie, ha rappresentato quanto segue: *«[i]n via preliminare, si eccepisce l'inammissibilità dell'istanza in quanto il numero oggetto della stessa 08584200088 non è mai stato intestato all'istante, che aveva attivo il numero 0858420088. Si eccepisce, poi, l'inammissibilità della domanda atteso che i fatti alla base della domanda dell'istanza sono già stati trattati nella controversia GU14/33213/2018 decisa con delibera n. 123/19/CIR, che ha rigettato la domanda dell'istante. Si contesta, in particolare, l'inammissibilità della richiesta di indennizzo per la perdita del numero, atteso che l'istante avrebbe potuto avanzare tale domanda nella precedente procedura (il numero è stato disattivato per morosità nel gennaio 2018). Sarebbe, oltremodo, anti-giuridico e contrario ai principi di certezza del diritto ed economia dei giudizi (estendibili anche ai procedimenti di natura amministrativa) il riconoscere la possibilità di presentare un numero indiscriminato di istanze vertenti sulle medesime contestazioni solo per effettuare nuove richieste indennitarie e risarcitorie. La presente istanza, dunque, concreta una chiara violazione del principio del ne bis in idem, per il quale l'efficacia del giudicato si estende, oltre a quanto dedotto dalle parti, anche a quanto esse avrebbero potuto dedurre»*. L'operatore contesta, infine, la tardività del reclamo.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie le richieste di parte istante non possono essere accolte, per le motivazioni di seguito riportate.

In primo luogo, l'eccezione di Vodafone relativa alla inammissibilità dell'istanza in quanto il numero oggetto della stessa 08584200088 non sarebbe mai stato intestato all'istante non può essere accolta, in quanto risulta evidente che trattasi di mero errore materiale avvenuto nel riportare il numero oggetto di contestazione nel formulario GU14.

Passando al merito della controversia, la richiesta *sub i.* non può trovare accoglimento. Dal corredo istruttorio, infatti, risulta provato (come confermato dalle schermate di Vodafone relative ai sistemi spp e gestionali interni) che la migrazione *in* della linea 0858420088 sia correttamente avvenuta in data 19 aprile 2017. Risulta altresì incontestato che l'istante abbia manifestato la volontà di recedere dal contratto e che la linea sia stata correttamente disattivata da Vodafone in data 2 gennaio 2018 a causa della morosità maturata dall'istante. Tuttavia, dal confronto tra quanto dichiarato dall'istante nel procedimento GU14/33213/2018 deciso con delibera di rigetto n. 123/19/CIR e la ricostruzione dei fatti posti a fondamento della domanda di parte istante nel procedimento in oggetto emerge una evidente contraddittorietà. Difatti, nel primo procedimento risulta che il sig. Gasbarre abbia revocato il mandato di addebito presso il proprio istituto di credito al fine di bloccare la fatturazione di Vodafone e che, successivamente, *«[a]l fine di interrompere definitivamente il ciclo di fatturazione e le relative richieste di pagamento, in data 25/8/2017, l'utente ha inviato la comunicazione di recesso "anche se in realtà il servizio non è mai stato attivato e la migrazione mai portata a termine"»*, con ciò dando atto che la propria volontà riguardava unicamente l'interruzione della fornitura

dei servizi di Vodafone. Al contrario, nel procedimento oggetto della presente pronuncia l'istante asserisce testualmente che: «*Vodafone ha cessato la linea senza il consenso dell'istante*». Appare pertanto chiaro che il sig. Gasbarre nel primo procedimento ha manifestato la volontà di interrompere *tout court* il rapporto contrattuale con l'operatore (dapprima per *facta concludentia* con il blocco dell'addebito bancario e, successivamente, con l'esercizio del diritto di recesso) e nel secondo afferma, invece, di essere stato costretto ad attivare una nuova numerazione con altro gestore poiché Vodafone avrebbe cessato la linea senza il suo consenso. Deve rilevarsi, quindi, che l'utente non fornisce dimostrazione alcuna di aver richiesto la portabilità del numero, sia quando ha manifestato la volontà inequivocabile di interrompere il rapporto contrattuale con Vodafone, sia quando si è rivolto ad altro gestore; né dalle schermate di Vodafone emergono richieste di NP *out* da parte di altro operatore. Invero, occorre evidenziare che l'estrema genericità delle contestazioni, già rilevate nella delibera di rigetto n. 123/19/CIR, emerge anche nel procedimento in epigrafe, nel quale l'istante non specifica la data della richiesta di migrazione, non reca evidenza della richiesta di NP *out*, non riporta quali sarebbero i disservizi subiti, né deposita agli atti alcuna prova documentale di quanto asserito, ma si limita ad allegare unicamente un reclamo del 25 ottobre 2018, nel quale chiede richiama la riattivazione della numerazione pregressa.

La richiesta *sub ii.* non può trovare accoglimento, poiché a fronte della disattivazione del numero risalente al 2 gennaio 2018 – che ha comportato, quale effetto, l'impossibilità di utilizzo del numero stesso – l'istante non ha assunto un comportamento improntato alla ordinaria diligenza, ma ha avanzato reclamo al gestore soltanto in data 25 ottobre 2018, in evidente contrasto quindi con quanto disposto dall'art. 14, comma 4 del Regolamento, in base al quale «*[s]ono 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, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte*».

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 presentata dal sig. Gasbarre nei confronti di Vodafone Italia S.p.A.
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, 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
Antonio Nicita

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