



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 206/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MANFUSO / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/939/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 dicembre 2017;

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. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/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*;

VISTA l’istanza del sig. Manfuso, dell’8 maggio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito “Vodafone” o “società”) la mancata migrazione dell’utenza 0818591XXX presso



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

l'operatore Fastweb S.p.A., chiesta a quest'ultimo in data 3 marzo 2016. Ha inoltre rappresentato di essere venuto a conoscenza dall'operatore TIM della cessazione della numerazione. Quest'ultima sarebbe stata erroneamente disposta.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto nei confronti di Vodafone:

- i. la liquidazione dell'indennizzo o dei rimborsi dovuti per il disagio subito.

2. La posizione dell'operatore

La Società Vodafone Italia S.p.A. ha depositato la memoria difensiva e ha eccepito, in via preliminare, l'improcedibilità dell'istanza in ragione della diversità delle domande formulate in questa sede rispetto alla fase di conciliazione innanzi al CORECOM. Sempre in via preliminare, l'operatore ha eccepito l'improcedibilità della domanda poiché la procedura di conciliazione innanzi al CORECOM si sarebbe conclusa con un provvedimento di archiviazione per assenza dell'istante.

Nel merito, Vodafone ha eccepito la genericità e l'infondatezza dell'istanza, peraltro non avvalorata da alcun elemento probatorio. Con riferimento alla richiesta di migrazione, la società ha così statuito: “[...] si rileva che dai sistemi SPP Vodafone risulta una richiesta di migrazione in relazione all'utenza oggetto del contenzioso da parte di Fastweb inserita in data 7 marzo 2016 e correttamente espletata in data 5 aprile 2016”, chiarendo altresì che: “[...] il gestore Donating interviene con la disattivazione del servizio alla data fissata per la DAC”. In ogni caso, l'utente non avrebbe formulato alcuna contestazione e avrebbe maturato un insoluto a suo carico di importo pari a euro 337,88, comprensivo di servizi di telefonia fissa e mobile.

In sede di udienza, Vodafone ha formulato una proposta transattiva all'istante, tuttavia rifiutata da quest'ultimo, che ha chiesto la definizione della controversia da parte dell'Autorità.

In ordine alle difese svolte da Fastweb S.p.A., come emerso all'esito dell'integrazione istruttoria disposta d'ufficio ai sensi dell'articolo 18 del *Regolamento*, l'utenza non sarebbe stata acquisita ai sistemi del predetto operatore in quanto la procedura di migrazione non si sarebbe conclusa positivamente, causa il KO ricevuto in Fase 3 da Telecom Italia S.p.A. Quest'ultimo avrebbe negato la migrazione con la causale di scarto “*identificativo VP non censito*”. Di seguito, Fastweb S.p.A. avrebbe chiesto nuovamente l'espletamento della migrazione dell'utenza, senza tuttavia avere riscontro positivo per bocciatura della richiesta nella Fase 2, poiché Vodafone, in qualità di *donating*, avrebbe inviato KO con la seguente causale: “*cliente in cessazione o cessato*”.

All'esito dell'udienza tenutasi in presenza di Vodafone e Fastweb S.p.A., l'Autorità ha integrato il contraddittorio, ai soli fini istruttori, con l'operatore Telecom Italia S.p.A. Quest'ultimo ha depositato memoria difensiva in cui ha rappresentato che dalle verifiche effettuate dai sistemi è risultata una: “[...] richiesta di migrazione OLO da Vodafone (Donating) a Fastweb (Recipient) nello stato chiuso con DRO (data ricezione ordine) 24 marzo 2016, DAC (data attesa consegna) al 5 aprile 2016, DES (data espletamento) 5 aprile 2016 [...] e procedura notificata ad OLO in data 5 aprile 2016 [...]”



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

Preliminarmente, occorre dare atto dell'integrazione del contraddittorio disposta d'ufficio, ai soli fini istruttori, con gli operatori Fastweb S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. - settore *Wholesale*, secondo quanto disposto dall'articolo 18 del *Regolamento*.

Sempre in via preliminare, l'eccezione mossa dall'operatore Vodafone in merito all'improcedibilità dell'istanza, per diversità di domande formulate in questa sede e nella fase di conciliazione, non trova accoglimento, in quanto trattasi di eccezione generica e non suffragata da documentazione probatoria.

Neanche l'eccezione di improcedibilità della domanda per intervenuta archiviazione della procedura di conciliazione innanzi al CORECOM può trovare accoglimento. Difatti, il formulario UG datato 11 maggio 2016, cui fa riferimento l'operatore Vodafone e, altresì, presente agli atti, si riferisce a diversa e precedente istanza formulata dall'istante.

Invece, a seguito dell'istanza depositata presso il CORECOM Campania in data 18 ottobre 2016, si è tenuta presso il medesimo organo l'udienza di conciliazione del 7 febbraio 2017, conclusasi, contrariamente a quanto asserito da Vodafone, con un mancato accordo tra le parti, come comprovato dal verbale agli atti. A questa ha fatto poi seguito l'istanza di definizione rivolta all'Autorità. Difatti, l'istante ha richiesto la definizione amministrativa della controversia sulla base del verbale di mancato accordo del 7 febbraio 2017, senza alcun riferimento al procedimento di conciliazione conclusosi con provvedimento di archiviazione del 13 ottobre 2016. Per queste ragioni, l'eccezione di improcedibilità dell'istanza per precedente tentativo di conciliazione conclusosi con verbale di archiviazione del 13 ottobre 2016, non trova accoglimento.

Con riferimento al merito della questione posta *sub i)*, occorre evidenziare che le risultanze istruttorie hanno condotto all'accertamento dell'assenza di responsabilità di Vodafone in ordine all'esito negativo della procedura di migrazione.

Infatti, Vodafone ha allegato le schermate dalle quali è possibile verificare che la richiesta di migrazione sia stata inserita a sistema il 7 marzo 2016 e che la Fase 2 di sua competenza sia stata correttamente espletata mediante silenzio assenso per decorso dei termini previsti per la conclusione della predetta fase della procedura. In data 5 aprile 2016, Vodafone ha disattivato l'utenza, rispettando la DAC (data attesa consegna) comunicata dal *recipient* Fastweb S.p.A. Ciò risulta altresì suffragato dalle schermate allegate da Fastweb S.p.A., dalle quali è possibile verificare che vi è stato il passaggio alla Fase 3 di competenza di Telecom Italia *Wholesale*, al fine di attivare il servizio intermedio di accesso. Il passaggio alla predetta fase è avvenuto grazie all'esito positivo della Fase 2 di competenza di Vodafone, in qualità di *donating*.

Inoltre, la documentazione in atti ha reso possibile l'accertamento sulle ulteriori richieste di migrazione espletate da Fastweb S.p.A. Esse sono state bocciate da Vodafone



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

nella Fase 2 di sua competenza, con la causale di scarto “cliente in cessazione o cessato”, poiché tali richieste sono state espletate in data successiva alla DAC del 5 aprile 2016, cioè dopo che il *donating* aveva già proceduto alla disattivazione dell’utenza, conformemente alla data originariamente comunicata dal *recipient*.

Pertanto, constatata l’assenza di responsabilità di Vodafone, l’istanza deve essere rigettata.

In ragione del rigetto delle richieste della parte istante, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo disporre la compensazione delle stesse tra le parti.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell’art. 31 del *Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L’Autorità rigetta l’istanza del sig. Manfuso nei confronti della società 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.

Napoli, 19 dicembre 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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