

DELIBERA N. 256/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DI CECCO /VODAFONE ITALIA S.P.A./ILIAD ITALIA S.P.A.
(GU14/211834/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 25 giugno 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*” (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132), come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), 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 fino a non oltre i sessanta 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, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, 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 dell'utente Di Cecco del 30/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di una utenza mobile n. 3393934xxx nel corso della procedura ha rappresentato che in data 01/07/2019 ha chiesto la migrazione del numero suddetto da Vodafone Italia S.p.A. (d'ora in poi, Vodafone) a Iliad Italia S.p.A. (d'ora in poi, Iliad), ma che ancora alla data di presentazione della istanza di definizione la MNP non si era perfezionata.

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

- i. l'immediata migrazione della numerazione;
- ii. l'indennizzo per ritardo nella portabilità del numero;
- iii. l'indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi sui motivi del ritardo;
- iv. l'indennizzo per mancato riscontro alle segnalazioni effettuate telefonicamente.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Vodafone, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: «*In via preliminare, si eccepisce l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GUI4 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione. si rappresenta che a sistema ho. risulta una richiesta di mnp out inserita da Iliad il 27 giugno 2019 e correttamente espletata in data 1 luglio 2019. Risulta, poi, una successiva richiesta di mnp out inserita da Poste Mobile in data 22 luglio 2019 e correttamente scartata in quanto il numero era già disattivo. Non risulta, invero, alcun reclamo in atti o segnalazioni a Vodafone in relazione ad una mancata mnp verso altro OLO ma si rappresenta che l'istante ha avviato due procedure UG relative a mancate mnp out sia verso Iliad che verso Poste Mobile (UG/155097/2019). Andrà, pertanto, accertata l'effettivo interesse dell'istante al passaggio verso i succitati gestori. Si ricorda, in ogni caso, che l'attività di impulso della mnp nei passaggi dei numeri tra gestori ricade sul gestore Recipient, secondo quanto chiaramente espresso dalla delibere in materia (Del. 147/11/CIR, All. 1). Si contesta, pertanto, qualsiasi allegazione di responsabilità di Vodafone in relazione ad un eventuale ritardo nell'attivazione dei servizi da parte del gestore Recipient».*

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

L'operatore Iliad, nell'ambito del contraddittorio, non ha prodotto memorie, ma ai fini istruttori ha depositato una schermata dalla quale si evince che in data 27.06.2019 l'istante aveva esercitato diritto di recesso.

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 primis, deve essere rigettata l'eccezione di inammissibilità dell'operatore Vodafone, in quanto tuzioristica e di mero stile, attesa la sostanziale coincidenza fra le domande formulate in fase di istanza di conciliazione e quelle contenute nella successiva istanza di definizione.

Passando al merito della questione, deve rilevarsi che, come rappresentato da Vodafone nelle proprie memorie – e come altresì provato dalle relative schermate allegate agli atti – l'istante inoltrava a Vodafone due richieste di MNP *out*: una inserita da Iliad in data 27 giugno 2019, ed espletata in data 1° luglio 2019. Risulta, poi, una successiva richiesta di MNP *out* inserita da Poste Mobile in data 22 luglio 2019 e scartata in quanto il numero era già disattivo presso Vodafone. Resta quindi provato che Vodafone, in qualità di operatore *donating*, abbia correttamente rilasciato l'OK di fase 2 a seguito della richiesta di Iliad, mentre abbia provveduto a rilasciare il KO alla richiesta di Poste in quanto la numerazione non era più nella sua disponibilità.

Dal canto suo Iliad, in qualità di *recipient*, in data 4 ottobre 2019 ha confermato, a seguito di presentazione di un GU5, che l'utente in data 27 giugno 2019 aveva richiesto la portabilità in entrata della numerazione 3393934xxx, la quale si era completata il 1° luglio 2019; tuttavia, in data 27 giugno 2019 l'utente aveva fatto richiesta di ripensamento, richiesta registrata sui sistemi di Iliad (cfr. schermata depositata in data 11

maggio 2020). Ciò premesso, come rappresentato dall'operatore Iliad nella risposta al GU5, «[l]'utente è stato più volte informato della possibilità di recuperare la numerazione facendo richiesta di port out verso altro operatore entro i 30 giorni successivi al recesso». Il cliente ha quindi richiesto la portabilità *out* della numerazione in oggetto verso Poste Mobile in data 22 luglio 2019, come indirettamente confermato da Vodafone. Tuttavia, il nuovo operatore *recipient*, anziché inserire la richiesta nei sistemi di Iliad, ha avanzato la richiesta nei confronti di Vodafone, ricevendo un KO di fase 2, in quanto Vodafone, come già detto, non aveva più la disponibilità della numerazione. Né vi è prova, agli atti, che Poste Mobile a seguito del KO abbia inserito nuova richiesta di MNP *out* sui sistemi di Iliad.

Ciò stante, atteso che dall'istruttoria condotta nell'ambito del procedimento in oggetto non emergono responsabilità in capo a Vodafone e Iliad, e poiché è altresì emerso che l'istante ha avanzato una distinta procedura UG relativa alla mancata MNP *out* verso Poste Mobile (UG/155097/2019), eventuali responsabilità di questa nell'aver determinato il mancato espletamento della MNP andranno accertate nell'ambito del procedimento che la coinvolge, nel rispetto del principio del contraddittorio fra le parti e del diritto di difesa del convenuto.

DELIBERA

Articolo 1

L'Autorità non accoglie l'istanza del sig. Di Cecco nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. e Iliad 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, 25 giugno 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