

DELIBERA N. 274/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ANCONA / VODAFONE ITALIA S.P.A. / WIND TRE S.P.A.
(GU14/247563/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 06 agosto 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 Ancona del 21/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di una utenza telefonica fissa n. 0803741xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. a seguito di portabilità da WIND Tre a Vodafone, l'istante è rimasta senza linea telefonica e ADSL per oltre tre mesi;

b. per recuperare la linea ha effettuato il rientro in WIND Tre a condizioni economiche peggiorative rispetto al precedente contratto;

c. nella memoria di replica, ha precisato che il disservizio si è protratto dal 15 agosto 2018 al 28 novembre 2018;

d. l'istante ha raggiunto un accordo transattivo con WIND Tre;

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

- i. lo storno della posizione debitoria;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per il periodo di interruzione dei servizi;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

L'operatore WIND Tre, nell'ambito del contraddittorio, ha eccepito l'improcedibilità dell'istanza per intervenuto accordo con la parte istante.

L'operatore Vodafone, nell'ambito del contraddittorio ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità dell'istanza per carenza di legittimazione attiva in capo all'istante, tenuto conto che il soggetto titolare del contratto è soggetto diverso.

Inoltre, ha eccepito l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione.

Nel merito, Vodafone ha rappresentato che la procedura di attivazione della linea con importazione del numero 0803741xxx veniva correttamente avviata in data 14 agosto 2018, ma la migrazione andava in scarto di fase 2 dal *donating*, con causale "linea in fase di trasformazione tecnica".

L'istante veniva aggiornata sullo stato della pratica e sul KO ricevuto in data 21 agosto 2018 e in data 26 agosto 2018 confermava di non essere interessata a proseguire l'attivazione di una nuova linea.

A sostegno di quanto affermato, Vodafone ha depositato le note di gestione presenti nei sistemi.

Da quanto ricostruito Vodafone ha precisato che i disservizi lamentati non sono imputabili a Vodafone, atteso che la linea non è mai transitata sui propri sistemi e nessun servizio è stato attivato.

Inoltre, nei sistemi Vodafone né in atti non risultano segnalazioni di malfunzionamento o interruzione della linea fissa che è rimasta di competenza del gestore *donating*.

A tal riguardo, l'articolo 13 della delibera n. 347/18/CONS stabilisce che nella fattispecie contemplata dall'articolo 6 il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenendo conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento per i motivi di seguito descritti.

In via preliminare, si rileva che l'istante ha raggiunto un accordo transattivo con WIND Tre.

Nel merito va rimarcato che l'istanza risulta generica e priva di supporto documentale. L'istante si è limitato a dichiarare di aver richiesto la portabilità della propria numerazione fissa da WIND Tre a Vodafone, senza indicare un intervallo temporale né allegare copia della proposta di contratto. Ha aggiunto di aver subito la completa interruzione dei servizi per tre mesi, ma agli atti non risultano presenti reclami o segnalazioni di guasto volti a informare il gestore e consentirgli una risoluzione del problema. Soltanto nelle memorie di replica, l'istante ha confermato la ricostruzione fornita da Vodafone, secondo cui la richiesta di portabilità del 14 agosto 2018 ha ricevuto in data 21 agosto 2018 un KO dall'operatore *donating* (WIND Tre) per "linea in fase di trasformazione tecnica", motivo per cui l'istante è stato informato in data 26 agosto 2018 e ha dichiarato di non essere più interessato alla portabilità.

Tanto premesso, la linea n. 0803741xxx non è mai entrata nei sistemi Vodafone motivo per cui alcuna doglianza può essere sollevata nei confronti del predetto operatore che, comunque, in ossequio alla disciplina vigente ha ottemperato ai propri oneri informativi comunicando alla cliente la presenza di una causale di scarto ostativa al completamento della procedura di passaggio.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento in considerazione del fatto che alcuna fatturazione è stata emessa da Vodafone in relazione alla numerazione 0803741xxx.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento tenuto conto che il disservizio non può essere ascritto a Vodafone considerato che la numerazione *de qua* non è mai transitata nei sistemi Vodafone. Inoltre, preme rilevare che agli atti non risultano reclami indirizzati all'operatore, motivo per cui trova applicazione l'articolo 14 del *Regolamento* secondo cui "Sono 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".

La richiesta dell'istante volta al rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

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 sig.ra Ancona nei confronti di 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.

Roma, 06 agosto 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Nicola Sansalone