



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 38/17/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
GARGIULO /VODAFONE ITALIA S.P.A.  
(GU14/729/2016)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 4 maggio 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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/CONS del 30 marzo 2017;

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 *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza del sig. Gargiulo, del 20 aprile 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. La posizione dell’istante**

L’istante, intestatario dell’utenza mobile n. 3312094XXX, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. il ritardo nella portabilità della predetta utenza.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Più precisamente, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha allegato le seguenti circostanze di fatto:

- a. la portabilità dell'utenza interessata ha avuto un ritardo di 6 giorni;
- b. con reclamo trasmesso all'operatore a mezzo posta elettronica certificata in data 6 febbraio 2015, l'istante formulava richiesta di riconoscimento di un indennizzo; il predetto reclamo rimaneva privo di riscontro.

In ragione dei descritti contegni dell'operatore telefonico convenuto, la parte istante ha richiesto:

- i. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata portabilità;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo scritto;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

In sede di udienza di discussione della controversia, l'istante non ha accettato la proposta conciliativa formulata dall'operatore.

### **2. La posizione dell'operatore**

La Società Vodafone Italia S.p.A. in via preliminare ha eccepito l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione.

Nel merito, l'operatore ha contestato la richiesta dell'istante di indennizzo per ritardo nella portabilità dell'utenza mobile per genericità della relativa contestazione, siccome non avvalorata da una chiara ricostruzione dei fatti né da alcuna valida evidenza documentale, rilevando che non risulta indicata la data di richiesta della MNP verso Vodafone, che in atti non è stata prodotta la modulistica contenente la richiesta di *mnp* e che non risultano in atti validi reclami.

La Società ha affermato che la portabilità è stata realizzata nei tempi previsti.

In sede di udienza di discussione, Vodafone ha proposto una soluzione conciliativa della controversia che non è stata accettata dall'istante.

### **3. Motivazione della decisione**

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

In via preliminare, deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Vodafone circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione; ed infatti, in caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano alcun accertamento d'ufficio.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Nel merito, le doglianze dell'utente in relazione al ritardo nella portabilità dell'utenza mobile risultano generiche in assenza della indicazione del periodo nel quale è stata richiesta la *number portability* e la data del suo effettivo espletamento.

Deve precisarsi che, sebbene in materia di responsabilità contrattuale *ex art.* 1218 c.c., quale è quella dell'operatore per l'inadempimento delle obbligazioni assunte nei confronti dell'utente con la conclusione del contratto di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica, incombe sul debitore della prestazione, cioè l'operatore, l'onere della prova del proprio adempimento, il creditore – l'utente – deve quantomeno dedurre l'esistenza del contratto tra le parti e il suo contenuto. Tali allegazioni, nel caso di specie, risultano del tutto carenti da parte dell'istante non risultando indicazioni temporali idonee alla individuazione della procedura di *number portability* che ha interessato l'utenza mobile *de qua*.

In ragione di quanto sopra non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante *sub i.*, di liquidazione di un indennizzo per ritardata portabilità.

Altresì la richiesta *sub ii.*, di liquidazione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo trasmesso in data 6 febbraio 2015 a mezzo posta elettronica certificata dal legale dell'istante, non può essere accolta, atteso che quest'ultimo si sostanzia in una diffida ad adempiere la richiesta indennizzatoria ivi formulata e non può pertanto ricondursi nella fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP.

Per quanto concerne le spese di procedura richieste dall'istante *sub iii.*, in ragione del rigetto delle altre richieste e della congruità della proposta conciliativa formulata da Vodafone in sede di udienza di discussione della controversia innanzi all'Autorità, appare equo disporre la compensazione delle stesse tra le parti.

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

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Gargiulo 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.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

Roma, 4 maggio 2017

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

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