

DELIBERA N. 46/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SALAMONE/VODAFONE ITALIA S.P.A., WIND TRE SPA
(GU14/89396/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 14 febbraio 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*” 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 il 31 dicembre 2019*”;

VISTO l'articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019, n. 162, recante *“Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica”*, ai sensi del quale *“All’articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»”*;

VISTA l'istanza del sig. Salamone, acquisita con protocollo n. 0083750 del 26/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Parte istante, utente dell'operatore Wind Tre S.p.A., ha dichiarato quanto segue: *«[i]n data 3 maggio 2018 mi reco presso store Vodafone per sottoscrivere contratto che avrebbe dovuto prevedere portabilità del mio numero 34006241xxx. Il 7 maggio, giorno in cui sarebbe dovuta avvenire la portabilità il mio numero non passa a Vodafone. Dopo essermi recato presso lo store Vodafone diversi volte mi è stato spiegato che il mio numero è stato assegnato ad alto cliente. Nonostante i diversi reclami a Vodafone e allo store non sono riuscito a tornare in possesso del mio numero»*.

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

- i. Indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- ii. Indennizzo per perdita della numerazione;
- iii. Indennizzo per attivazione di un servizio non richiesto (attivato numero diverso da quello oggetto di portabilità);
- iv. Indennizzo per mancata fruizione del servizio dal 7.5.2018.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche solo Vodafone) ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 non coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione, e l'estrema genericità dell'istanza.

Nel merito della *res controversa*, l'operatore evidenzia in primo luogo la difformità tra l'utenza indicata nel formulario GU14 (n. 3400624105) e quella per cui è stata richiesta la MNP in Vodafone (n. 340624xxx). Ciò nonostante, Vodafone rappresenta di aver indicato nella richiesta di MNP inviata all'operatore *donating* in data

3 maggio 2018 il numero presente sul modulo di MNP (cioè il n. 340624xxx), ricevendo tuttavia un rifiuto dal *donating* con causale “*MSISDN non appartenente al donating*”. Inoltre, secondo l’operatore, destituita di fondamento appare la richiesta di indennizzo per perdita del numero, tenuto anche conto che l’istante non fornisce prova della storicità dell’istestazione del numero né dimostra di averne formalmente richiesto la riassegnazione. Del pari priva di pregio risulterebbe la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti con riguardo alla SIM prepagata provvisoria 3473532xxx, atteso che l’attivazione della stessa è necessaria e funzionale alla fruizione dei servizi e che sulla stessa è stato sovrascritto il numero 3385975xxx, numerazione in relazione alla quale l’istante aveva chiesto MNP in data 14 maggio 2018 (in allegato modulo MNP), correttamente espletata il 17 maggio 2018.

A seguito della integrazione del contraddittorio disposta nei confronti dell’operatore Wind Tre, quest’ultimo nei propri scritti difensivi ha eccepito la difformità esistente tra l’utenza indicata nel formulario (n. 3400624xxx) e quella per cui è stata richiesta la MNP in Vodafone (n. 340624xxx) (come indicata nel contratto allegato dall’istante). L’operatore ha evidenziato che nessuna delle due utenze indicate risulta essere stata mai intestata in capo all’istante. L’operatore eccepisce, altresì, che parte istante abbia allegato, a sostegno della propria posizione, un ulteriore modulo di MNP in cui il numero oggetto di portabilità (3385975xxx) risulta diverso dai precedenti e non è mai stata attivo a nome dell’istante sui sistemi Wind Tre.

A fronte di quanto rappresentato, dunque, Wind Tre eccepisce la propria estraneità ai fatti per i quali è chiamata in causa e chiede l’inammissibilità della predetta istanza per carenza di legittimazione attiva.

3. Motivazione della decisione

Le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento per le ragioni di seguito riportate.

Preliminarmente, l’eccezione dell’operatore Vodafone relativa alla inammissibilità dell’istanza, in quanto non conforme a quella formulata in sede di conciliazione, risulta infondata in mancanza di allegazione probatoria a sostegno di quanto asserito. La parte che eccepisce l’inammissibilità delle richieste avverse ha, infatti, l’onere di circostanziare le richieste contestate affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità possano essere oggetto di valutazione da parte dell’Autorità; al contrario, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano accertamento d’ufficio.

Passando al merito della controversia, occorre precisare quanto segue.

In primis, si rileva che dal corredo istruttorio allegato agli atti emerge come parte istante abbia allegato un modulo di MNP nello scenario Wind Tre *donating* e Vodafone *recipient*, datato 3 maggio 2018 e regolarmente sottoscritto dall’utente medesimo, in relazione alla portabilità dell’utenza 340624xxx. Tale richiesta ha ricevuto un KO da parte del *donating* poiché la numerazione in oggetto, manchevole di uno 0, non rientrava nella titolarità dell’utente. Alcuna condotta contraria a diligenza e buona fede risulta quindi

ascrivibile ai due operatori, atteso che la numerazione riportata nel modulo di portabilità era errata, ancorché il modulo fosse stato regolarmente sottoscritto da parte istante.

L'operatore Vodafone ha quindi prodotto agli atti un secondo modulo relativo alla portabilità del numero 3385975xxx, sottoscritto anch'esso dall'utente, e recante la successiva data del 14 maggio 2018. In tal caso la procedura è andata a buon fine, come risulta altresì confermato dalla schermata Vodafone allegata agli atti. Priva di pregio appare dunque l'asserzione di Wind Tre, secondo la quale quest'ultima numerazione non risulta essere stata mai attiva sui propri sistemi.

Alla luce di quanto descritto appare evidente che l'utente con la sua stessa condotta abbia ostacolato il buon esito della prima procedura di MNP, generando lo scarto dell'operatore *donating* a causa della indicazione di una utenza errata nel modulo di MNP. Né parte istante, a seguito del deposito delle memorie di entrambi gli operatori – fra loro sostanzialmente coincidenti nella ricostruzione dei fatti – ha depositato controdeduzioni atte a precisare la propria posizione e a controbattere alle eccezioni sollevate. Gli operatori hanno dato invece dimostrazione di essersi prontamente attivati per soddisfare la richiesta di MNP.

Ciò premesso, la richiesta *sub i.*, relativa al riconoscimento degli indennizzi per mancata riposta al reclamo non merita accoglimento, in quanto non risultano reclami scritti depositati agli atti.

La richiesta *sub ii.*, relativa al riconoscimento degli indennizzi per perdita della numerazione 3400624xxx, non risulta accoglibile, dato che parte istante non ha dimostrato né l'effettività titolarità, né la storicità del possesso della medesima.

La richiesta *sub. iii.*, relativa al riconoscimento degli indennizzi per l'attivazione di un servizio non richiesto, non risulta accoglibile, dato che l'operatore Vodafone ha attivato una numerazione provvisoria in attesa di completare la procedura di MNP in relazione all'utenza n. 3385975xxx, regolarmente espletata nei tempi contrattuali (17 maggio 2018).

La richiesta *sub. iv.*, relativa al riconoscimento di un indennizzo per mancata fruizione del servizio dal 7 maggio 2018, non risulta accoglibile, dato che parte istante non ha prodotto evidenza dei reclami atti a segnalare il disservizio lamentato.

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 del sig. Salamone nei confronti delle società Vodafone Italia S.p.A. e Wind Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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.

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

Roma, 14 febbraio 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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