



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 89/14/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
CICALA / VODAFONE OMNITEL B.V.  
(GU14 n. 1172/2013/MS)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'11 settembre 2014;

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. 425/14/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 “*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*”;

VISTA la delibera n. 52/12/CIR, del 3 maggio 2012, recante “*Adozione del nuovo piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa, che modifica ed integra il piano di numerazione di cui alla delibera n. 26/08/CIR E s.m.i.*”;

VISTA la delibera n. 147/11/CIR, del 30 novembre 2011, recante “*Revisione delle norme riguardanti la portabilità del numero mobile – approvazione del regolamento*”;

VISTA la delibera n. 78/08/CIR, del 19 febbraio 2009, recante “*Norme riguardanti la portabilità del numero mobile*”;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato l'illegittimo rifiuto, da parte della società VODAFONE OMNITEL B.V. (di seguito VODAFONE), della richiesta di portabilità delle seguenti numerazioni: 347/5343xxx e 334/8268xxx verso POSTEMOBILE S.P.A (di seguito POSTEMOBILE). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 8 aprile 2013 e 10 aprile 2013 l'utente effettuava richiesta di portabilità da VODAFONE verso POSTEMOBILE, rispettivamente, delle numerazioni 347/5343xxx e 334/8268xxx;
- b. per entrambe le numerazioni VODAFONE rifiutava la richiesta di portabilità, con la causale di scarto "numerazione disattiva";
- c. il rifiuto di VODAFONE alla richiesta di portabilità per numerazione disattiva sarebbe illegittimo in quanto la cessazione dell'utenza, ai sensi dell'articolo 8, comma 9, del n. 52/12/CIR, all. A), può avvenire solo una volta decorsi 24 mesi dall'ultimo rapporto commerciale con il cliente; nel caso di specie, viceversa, per entrambe le numerazioni, non erano decorsi i 24 mesi dall'ultima ricarica, ma solo i 12 mesi che legittimano l'operatore, sulla base della medesima disposizione, alla mera sospensione del servizio;
- d. l'articolo 5, comma 10, lett. f), del n. 78/08/CIR, stabilisce che il *donating* può scartare o rifiutare la portabilità solo in caso di "numero non attivo, per cessazione del servizio da oltre 30 giorni solari". Nel caso di specie non si tratta di numeri *cessati*, ma solo *sospesi* e, dunque, non può trovare applicazione la causale di scarto riferita alla sola *cessazione* del servizio;
- e. una simile interpretazione è confermata dalla nota contenente la risposta ufficiale dell'Autorità (prot. n. 32816 del 28 giugno 2012) ad una richiesta di informazioni presentata dallo stesso istante, ove si afferma e che "Ai sensi della delibera n. 52/12/CIR, all. A, art. 8, comma 9, la cessazione del servizio può essere disposta, nel caso di servizio pre-pagato, qualora non vengano intrattenuti con il cliente rapporti commerciali per un periodo continuativo di almeno 24 mesi. Inoltre, gli operatori possono prevedere la sospensione del servizio anche prima di tale termine, ma comunque non prima dello scadere del dodicesimo mese dall'ultimo rapporto commerciale. Non è previsto dalle norme un rifiuto della portabilità dovuto alla sospensione per tale motivazione".



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

- i. l'indennizzo per illegittimo rifiuto della portabilità in uscita;
- ii. l'indennizzo per perdita della numerazione 334/8268xxx, previa verifica dell'impossibilità di riattivazione;
- iii. le spese di procedura, quantificate in euro 200,00.

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

VODAFONE, in relazione alle contestazioni dell'istante, ha evidenziato la regolarità del proprio operato per entrambe le utenze ricaricabili in oggetto, sulla base delle condizioni generali di contratto delle *SIM* ricaricabili, nonché della normativa in tema di numerazioni dell'AGCOM.

In particolare, per quel che concerne la numerazione 334/8268xxx, VODAFONE fa presente che essa era stata attivata in data 6 maggio 2011 e disattivata in data 29 luglio 2012, e che nessuna ricarica risulta effettuata oltre al credito di euro 4,12 (credito residuo a seguito di MNP da altro gestore). Inoltre, evidenzia che in data 10 aprile 2013, durante un'udienza presso questa Autorità, relativa ad un contenzioso avente ad oggetto la stessa numerazione, VODAFONE si è resa disponibile a riassegnare il numero all'istante a seguito di un'attivazione di una nuova *SIM*, ma lo stesso ha declinato l'offerta, palesando, dunque, un disinteresse al mantenimento del numero. Per quanto riguarda invece il numero 347/5343xxx, la *SIM* è stata attivata in data 15 dicembre 2010 a seguito di MNP da altro gestore. Su tale *SIM* sono state effettuate tre ricariche di cui una di euro 0,05 effettuata il 16 gennaio 2012 e due di euro 5,00 effettuate durante la giornata del 17 gennaio 2012. La *SIM* è stata poi disattivata il 19 gennaio 2013. In riferimento, dunque, all'applicazione della delibera n. 52/12/CIR, VODAFONE precisa che la stessa si riferisce alla disponibilità della numerazione e non della *SIM*, i cui tempi di attivazione risultano disciplinati dalle condizioni generali di contratto. Si rileva, ancora, che VODAFONE, in ogni caso, concede ai clienti un ulteriore termine di tre mesi a seguito della disattivazione della *SIM*, per richiedere la riattivazione della stessa. In mancanza, per la riassegnazione del numero, il cliente deve necessariamente acquistare una nuova *SIM*. In buona sostanza, dunque, non può essere concessa la portabilità in relazione ad una *SIM* non attiva, perché tale circostanza sta a significare che, in quel momento, in relazione a quel determinato numero, non sussiste alcun rapporto contrattuale con la VODAFONE.

La VODAFONE ha sostenuto, infine, che ai sensi della del. n. 78/08/CIR, la circostanza che la *SIM* non sia attiva costituisce una legittima causale di scarto alla MNP.

Alla luce di quanto sopra, l'operatore convenuto chiede il rigetto dell'istanza.



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

### 3. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte.

La prima richiesta attiene ad una fattispecie (indennizzo per “*illegittimo rifiuto della portabilità in uscita*”) non contemplata né dal contratto vigente tra le parti, né dal Regolamento sugli indennizzi applicabili nella risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori, di cui alla delibera n. 73/11/CONS di questa Autorità.

In via preliminare, dunque, vale la pena interrogarsi sulla ammissibilità, in assenza di previsioni specifiche, di tale richiesta, in applicazione del principio espresso all'articolo 12, comma 3, del citato Regolamento sugli indennizzi; e ciò in quanto l'utente, a ben vedere, con la predetta istanza, sembrerebbe aspirare ad una compensazione monetaria a fronte di una condotta ritenuta contraria alla regolamentazione di settore, affidando all'indennizzo auspicato una valenza squisitamente punitiva, a dispetto della funzione compensatoria.

Tuttavia, il principio ormai consolidato nelle decisioni di questa Autorità in materia di indennizzi va in direzione diametralmente opposta. In applicazione dei generali principi di lealtà e buona fede nei rapporti negoziali, infatti, gli indennizzi, sebbene individuati in misura preventivamente ed astrattamente determinata, vengono riconosciuti per compensare disservizi e disagi concretamente subiti dagli utenti a causa di condotte, contrarie alle disposizioni legislative, regolamentari e contrattuali a tutela degli stessi, poste in essere dagli operatori.

Ebbene, nel caso di specie, in disparte dalla valutazione circa la correttezza nell'utilizzo della causale di scarto da parte di VODAFONE – che può rilevare sotto il profilo sanzionatorio - risulta evidente che se l'istante avesse avuto un reale interesse all'utilizzo della numerazione avrebbe potuto procedere all'attivazione della *SIM* con l'operatore *donating* al fine di realizzare la procedura di portabilità (come richiesto nel corso dell'incontro tenuto tra le parti il 10 aprile 2013 nell'ambito di altro procedimento), salvo poi chiedere a questa Autorità di accertare la legittimità di una simile richiesta ed ottenere i conseguenti rimborsi e indennizzi, se dovuti. Di contro, invece, l'utente, rifiutandosi di attivare una nuova *SIM* con motivazioni pretestuose, ha contribuito in maniera determinante a impedire la realizzazione della propria richiesta di portabilità delle numerazioni mobili a lui intestate, in ordine alla quale l'operatore VODAFONE si era dimostrato disponibile, seppure condizionatamente alla riattivazione dell'utenza.

Pertanto, la richiesta di indennizzo per illegittimo rifiuto della portabilità in uscita, di cui al punto *i*) delle richieste dell'istante non può trovare positivo riscontro in questa sede, sia sotto il profilo della astratta ammissibilità, sia sotto quello della concreta accoglibilità della stessa.

Analogamente, la richiesta di indennizzo per perdita del numero 334/8268xxx, di cui al punto *ii*), non può essere accolta sulla scorta - oltre che delle motivazioni di cui



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

sopra - della constatazione che l'utente non dimostra di aver effettuato la richiesta di riattivazione dell'utenza all'operatore *donor* TELECOM, né – conseguentemente - l'impossibilità di rientrare nella disponibilità della numerazione in esame.

Alla luce della infondatezza delle richieste avanzate, anche quella relativa al rimborso delle spese di procedura va rigettata.

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

### **DELIBERA** **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza del Sig. Cicala, nei confronti della società VODAFONE OMNITEL B.V. 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, 11 settembre 2014

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Francesco Sclafani