

DELIBERA N. 123/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
G./WIND TRE S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/437284/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 25 novembre 2021;

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. 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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata dalla delibera n. 696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera n. 238/21/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;

VISTA l’istanza dell’utente G., del 28/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa n. 0815044xxx, nel corso della procedura ha rappresentato che in data 29 gennaio 2019 ha richiesto la migrazione dall'operatore WIND Tre all'operatore Vodafone, nonostante ciò, la migrazione telefonica relativa al n. 0815044xxx non è mai avvenuta.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella procedura di passaggio tra operatori per il periodo dal 29 gennaio 2019 al 29 marzo 2021;
- ii. lo storno delle fatture emesse per il periodo di durata del disservizio;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Vodafone Italia, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che l'istante ha sottoscritto in data 29 gennaio 2019 una richiesta di attivazione di una connettività di rete fissa con portabilità del numero 0815044xxx. Dalle verifiche effettuate a sistema già in sede di reclamo è emerso che la pratica di migrazione sia stata archiviata in quanto l'utente si rifiutava di effettuare l'adeguamento del proprio impianto per perfezionare l'attivazione della linea. Nessuna responsabilità potrà, quindi, essere imputata a Vodafone per il mancato passaggio della linea, atteso che l'istante stesso ha rifiutato di procedere al perfezionamento dell'attivazione. Vodafone, inoltre, ha correttamente ottemperato ai propri oneri informativi e, a sostegno di quanto affermato, ha depositato, comunque, le note di gestione delle pratiche di attivazione.

L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha eccepito l'assoluta genericità della richiesta formulata dall'istante, laddove ha richiesto lo storno delle fatture emesse per il periodo del disservizio, senza specificare la tipologia del disservizio, il periodo in cui si sarebbe verificato e le fatture che vengono contestate. Nulla risulta infatti citato o allegato dall'istante che si limita esclusivamente a richiedere lo storno delle fatture senza alcuna spiegazione a sostegno di quanto vantato.

Nel merito, WIND Tre ha dichiarato che la numerazione 0815044xxx era attiva dal 2017 con contratto FTTC VULA e in data 22 febbraio 2019 è pervenuta una richiesta di migrazione della numerazione 0815044xxx da parte di Vodafone, che non è andata a buon fine poiché la numerazione era in VOIP e quindi il passaggio doveva essere richiesto in portabilità pura (NP) e non come migrazione (MKT-11). In data 6 maggio 2019 è pervenuta analoga richiesta di migrazione, che non è andata a buon fine per le medesime motivazioni, come risulta dai contatti inter-operatore che confermavano il KO inviato al gestore *recipient*. In data 4 dicembre 2019 è pervenuta una contestazione in merito al passaggio della numerazione e delle fatture emesse. L'istante, contattato telefonicamente, ha comunicato che il reclamo era rivolto all'operatore Vodafone e non a WIND Tre. Rilevato il KO alla migrazione, la segnalazione non veniva accolta e veniva inviata risposta via PEC. Nessuna richiesta di portabilità (NP) risulta pervenuta, per cui la

numerazione 0815044xxx è tuttora attiva e funzionante con WIND Tre con conseguente emissione di fatture regolarmente saldate dall'istante.

Come documentato in atti, nel processo di portabilità, il responsabile dell'avvio della migrazione è l'OLO *recipient*, nel caso di specie Vodafone Italia, e che WIND Tre, al momento della ricezione della richiesta di migrazione ha assolto correttamente a tutti i doveri tecnici posti a carico dell'OLO *donating* dalla delibera n. 274/07/CONS, dando esito negativo alla Fase 2, poiché trattandosi di un numero in VOIP la richiesta doveva pervenire come portabilità e non come migrazione. Nella memoria difensiva di Vodafone viene infatti indicato che la portabilità ha avuto esito negativo non per responsabilità di WIND Tre, ma perché l'utente non ha voluto procedere all'adeguamento del proprio impianto, necessario al perfezionamento dell'attivazione della linea. Anche dalle schermate fornite da Vodafone emerge che, ricevuto il KO e confermato che la consistenza del DN era errata, l'istante è stato contattato e ha accettato l'attivazione di una nuova linea con *Number Portability*, ma ha poi richiesto l'annullamento della pratica perché si era rifiutato di effettuare i lavori a suo carico per l'adeguamento dell'impianto. L'ordine è stato annullato da Vodafone per questioni afferenti all'operatore *recipient* e in alcun modo imputabili a WIND Tre. Non essendosi perfezionata la portabilità, la numerazione 0815044xxx è sempre rimasta attiva sui sistemi WIND Tre senza che vi sia stato alcun malfunzionamento o disservizio sulla linea. Poiché il servizio è stato regolarmente erogato e fruito, l'utente è tenuto al pagamento dei conti telefonici emessi a suo carico e non ha diritto ad alcuno storno degli importi fatturati.

In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, WIND ha rappresentato che idonea comunicazione è stata fornita alla richiesta dell'istante, sia telefonicamente sia in forma scritta, come documentato in atti. Inoltre, il reclamo inviato dall'utente è da considerarsi tardivo e, quindi, non idoneo alla corresponsione di eventuali indennizzi ai sensi dell'articolo 14, comma 4 del *Regolamento sugli indennizzi*.

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.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento in quanto l'istante è stato informato dal gestore *recipient* Vodafone della necessità, al fine di completare l'attivazione del numero, di effettuare dei lavori per adeguare l'impianto telefonico, motivo per cui alcuna responsabilità per la mancata migrazione potrà essere imputata a Vodafone, che ha assolto ai propri oneri informativi. A seguito di tale richiesta parte istante non ha, infatti, acconsentito ai previsti interventi tecnici. Vodafone, quindi non ha potuto procedere con le attività necessarie all'attivazione della linea e del numero telefonico.

Non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto ii. in quanto alcun disservizio è stato subito dall'istante che, nelle more della procedura di passaggio da WIND Tre a Vodafone, ha continuato a fruire del servizio telefonico erogato da WIND Tre; agli atti, infatti, non si rileva alcuna segnalazione di guasto, motivo per cui le fatture emesse risultano dovute.

Analogamente non può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto iii. considerato che il reclamo è stato presentato in data 4 dicembre 2019, quasi dopo un anno dalla sottoscrizione di richiesta di migrazione della linea telefonica fissa del 29 gennaio 2019, pertanto, trova applicazione nel caso di specie quanto previsto dall'articolo 14, comma 4 del *Regolamento sugli indennizzi* che prevede l'esclusione dagli indennizzi 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.

Infine, anche la richiesta sub iv. di 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 Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente G. nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. e WIND Tre 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 novembre 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba