

DELIBERA N. 128/21/CIR

**Definizione della controversia
Ditta P./Wind Tre S.p.a./Vodafone Italia S.p.a.
(GU14/440992/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'1 dicembre 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 Ditta P. del 9/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa *business* n. 0669331xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

- a. parte istante ha contestato il disservizio sulla linea telefonica fissa n. 0669331xxx;
- b. ha richiesto la migrazione da Vodafone a WIND Tre nel mese di luglio 2019, mai completata dai gestori;
- c. il servizio telefonico improvvisamente è stato sospeso e mai ripristinato, con la conseguente perdita della numerazione;
- d. l'istante ha segnalato molteplici volte il disservizio ad ambedue i gestori Vodafone e Wind Tre al numero verde senza ottenere alcun riscontro e ha saldato tutte le fatture nella speranza di un ripristino del servizio, mai effettuato;
- e. a causa della mancata risoluzione del problema, ha richiesto il recesso nel mese di ottobre 2020 e sta pagando fatture per un servizio non usufruito.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per mancata migrazione del servizio;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per sospensione/interruzione del servizio;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iv. lo storno totale dell'insoluto;
- v. il rimborso degli importi pagati e non dovuti.

2. La posizione degli operatori

La società Vodafone Italia, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che con riguardo ai contestati disservizi, l'istante aveva attiva con Vodafone un'offerta convergente "*e.box office+full*" con *link* di rete fissa con numero associato 0669331xxx e SIM mobile n. 3484224xxx. Per quanto concerne la migrazione della linea fissa, a sistema risulta una richiesta di migrazione inserita da WIND Tre il 26 giugno 2019 ed espletata in data 11 luglio 2019. La linea veniva regolarmente disattivata da Vodafone alla data di espletamento della migrazione, come da procedura. Da quanto ricostruito e dalle schermate allegate appare incontrovertibile, quindi, l'assenza di responsabilità di Vodafone nella gestione della procedura di portabilità, avendo adempiuto correttamente agli previsti in capo al *donating* dalla normativa di settore.

Per quel che concerne il lamentato disservizio, non risulta provata alcuna segnalazione o reclamo e Vodafone ha regolarmente ottemperato alle attività di propria

competenza in merito alla dismissione della linea. La parte istante ha dichiarato che il disservizio è iniziato dopo l'espletamento della migrazione in WIND Tre.

L'istante ha sospeso integralmente il pagamento delle fatture, maturando importi insoluti per un totale di euro 693,37. Le fatture insolute riguardano principalmente addebiti per la SIM mobile n. 3484224xxx, che non è oggetto di contestazione. Solo la fattura n. AL14789xxx del 14 agosto 2019 contiene addebiti per la rete fissa fino alla data di effettiva disattivazione (oltre alle rate residue di attivazione e al costo di recesso per la connettività come previsto da contratto del 30 novembre 2017). Per quanto riguarda i costi di recesso, oltre a eccepire la genericità della richiesta di storno, Vodafone ha precisato che gli stessi devono considerarsi dovuti, atteso che l'istante ha effettuato il recesso dal contratto prima del decorso del vincolo di 24 mesi.

In merito alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, Vodafone ha rilevato che il reclamo è stato inviato nel mese di ottobre 2020, quando il rapporto contrattuale con Vodafone era ormai cessato da tempo e, pertanto, non sussisteva più in capo al gestore l'onere contrattuale alla risposta.

La società WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 25 giugno 2019 è pervenuto sui sistemi WIND Tre, tramite rivenditore autorizzato, l'ordine n. 1-469125911xxx di migrazione della numerazione fissa 0669331xxx nello scenario WIND Tre *recipient* – Vodafone *donating*, il cui espletamento si è perfezionato in data 12 luglio 2019, come da *print* di sistema e da schermate OLQ.

L'unica segnalazione di malfunzionamento della linea dell'utente è del 10 settembre 2019, come risulta dal *print* di sistema depositato dal gestore, da cui risultano tutti i contatti effettuati dal sig. Pepe. In data 10 settembre 2019, a seguito di contatto telefonico al servizio clienti, l'utente ha segnalato un malfunzionamento di linea e WIND Tre, effettuate puntuali verifiche, ha accertato la presenza di un disservizio di area identificato con codice "WTT 7271xxx".

Il disservizio veniva risolto in data 8 ottobre 2019 e, a seguito della segnalazione veniva riconosciuto al cliente, esclusivamente in un'ottica di *customer orientation* e a prescindere dalla fondatezza della contestazione dell'istante, lo storno dei canoni fatturati nei conti telefonici n. W1915088xxx del 05/10/2019 e n. W1919811xxx del 01/12/2019.

In data 12 ottobre 2020, esattamente un anno dopo, è pervenuta una PEC di reclamo da parte di un'Associazione di consumatori per lamentare la presenza di un disservizio tecnico sulla linea oggetto di doglianza da oltre un anno. Da opportune verifiche in merito, contrariamente anche a quanto affermato dall'istante nel corso del presente procedimento, non risultano a sistema ulteriori segnalazioni dell'utente, volte a segnalare il presunto disservizio e a consentire le opportune verifiche tecniche. alcuna prova è stata, altresì, fornita dall'attuale ricorrente del disservizio lamentato.

Non rilevando alcuna irregolarità nell'erogazione e utilizzo del servizio, WIND Tre ha provveduto in data 14 ottobre 2020 a fornire riscontro a mezzo PEC all'Associazione di consumatori.

Nessuna sospensione/interruzione del servizio veniva pertanto segnalata e/o registrata sui sistemi, tale da poter giustificare la richiesta di parte istante di indennizzo.

Rispetto alla contestazione circa una richiesta di recesso contrattuale formalizzata a ottobre 2020, l'operatore ha dichiarato che nessuna richiesta è mai pervenuta a WIND Tre, tant'è che allo stato attuale la linea n. 0669331xxx effettua regolari eventi di traffico. Per mera completezza difensiva, l'operatore ha rappresentato che, nelle more del presente procedimento -e più precisamente in data 4 agosto 2021- WIND Tre ha effettuato un contatto di *caring* nei confronti del delegato di parte istante, che ha comunicato nuovamente malfunzionamenti di linea. WIND Tre ha provveduto a inoltrare la segnalazione al reparto tecnico, che, a seguito di puntuali verifiche, ha accertato un nuovo disservizio di area identificato con codice "WTT IA0629xxx", come da *print* di sistema, risolto in data 12 agosto 2021. WIND Tre ha provato a contattare diverse volte la parte istante senza successo e, in ottica di *customer orientation*, ha provveduto in data 28 settembre 2021 a riconoscere al cliente un ulteriore storno e, precisamente, il canone dal 1° agosto 2021 al 12 agosto 2021, pari a euro 7,45 + IVA.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento nei confronti di WIND Tre per i motivi che seguono.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento in quanto la proposta di contratto, avente a oggetto la migrazione della numerazione fissa 0669331xxx nello scenario WIND Tre *recipient* – Vodafone *donating*, è stata sottoscritta in data 25 giugno 2019 ed è stata espletata in data 12 luglio 2019, come confermato dalle schermate allegate al fascicolo documentale, pertanto, alcun ritardo nell'espletamento della migrazione risulta configurabile.

Merita accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto ii. tenuto conto della segnalazione di malfunzionamento effettuata dalla parte istante in data 10 settembre 2019 e confermata anche da WIND Tre, che ha dichiarato di aver risolto il guasto in data 8 ottobre 2019. Si ritiene quindi che WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 6, comma 1 e 13, comma 3 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 12,00 *pro die* per il numero di giorni pari a 28. Altre segnalazioni di disservizio non risultano agli atti se non il reclamo del 12 ottobre 2020 che risulta volto a richiedere gli indennizzi più che a segnalare un disservizio sulla linea.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento nei confronti di Vodafone Italia in quanto l'unico reclamo allegato agli atti risale al 12 ottobre 2020, circa un anno dopo la migrazione della linea telefonica verso WIND Tre, quando ormai non vi è più alcun obbligo contrattuale in capo a Vodafone.

Nei confronti di WIND Tre la richiesta di cui al punto iii. può trovare accoglimento in quanto il reclamo del 12 ottobre 2020 risulta riscontrato mediante una risposta generica e priva di motivazione, non consentendo alla parte istante di comprendere le ragioni del mancato accoglimento della contestazione. Per tali motivazioni, si ritiene che WIND Tre

sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 300,00.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. volta allo storno dell'insoluto non può trovare accoglimento in quanto risulta generica e priva di alcuna evidenza contabile: parte istante non ha allegato le fatture di cui ha richiesto lo storno né ha specificato le voci di costo oggetto di contestazione. In particolare, Vodafone, nella propria memoria, ha precisato che l'utente presenta una posizione amministrativa irregolare relativa a un'utenza mobile non oggetto di contenzioso. WIND Tre ha dichiarato di aver stornato le fatture relative al periodo di disservizio.

Analogamente, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto v. volta al rimborso delle fatture saldate, in quanto non risultano esplicitate le singole voci di costo oggetto di contestazione, né è stata fornita prova dell'avvenuto pagamento.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente Dott. Sergio Pepe Ditta nei confronti di WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 336,00 (trecentotrentasei/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea telefonica fissa *business*;
- ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

3. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

5. 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, 1 dicembre 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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