

DELIBERA N. 13/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
STUDIO ODONTOIATRICO B. E P. / WIND TRE S.P.A. E VODAFONE
ITALIA S.P.A.
(GU14/314603/2020 E GU14/314604/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'11 febbraio 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. 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. 696/20/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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTE le istanze dell’utente Studio Odontoiatrico B. e P. del 06/08/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di due utenze telefoniche fisse *business* nn. 0113184xxx e 0113184xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, in data 29 ottobre 2018, ha stipulato un contratto con WIND Tre avente a oggetto la migrazione di due linee telefoniche fisse da Vodafone Italia a WIND Tre con la conservazione dei relativi numeri telefonici (0113184xxx e 0113184xxx);

b. in data 13 dicembre 2018 si è perfezionata la sola portabilità del numero fisso 0113184xxx, con ben 14 giorni di ritardo rispetto ai 30 giorni riconosciuti per la migrazione di una linea telefonica. Si precisa al riguardo che il predetto numero è stato ed è tutt'ora utilizzato come fax e come linea secondaria dallo studio odontoiatrico indicato;

c. con riferimento, invece, al numero 0113184xxx, lo Studio Odontoiatrico B. e P. ha effettuato numerosi reclami sia verbali che scritti rimasti inefficaci e, in data 15 maggio 2019, ha provveduto a trasmettere a mezzo posta certificata ulteriore reclamo a Vodafone Italia e per conoscenza a WIND Tre per la mancata migrazione;

d. data l'assenza di risoluzione ai problemi lamentati, la parte istante ha conferito mandato al proprio legale che ha trasmesso a mezzo posta certificata comunicazione a Vodafone Italia per diffidarla a provvedere tempestivamente a effettuare la migrazione del numero 0113184xxx, comunicazione priva di riscontro, come si evince dalla richiesta di sollecito del 30 ottobre 2019;

e. inoltre, sempre senza alcun risultato, è stata inviata una comunicazione mediante posta certificata a WIND Tre;

f. stante la persistenza del disservizio, in data 26 novembre 2019 veniva depositata istanza di conciliazione nei confronti dei due operatori lamentando la mancata migrazione della linea fissa del numero 0113184xxx e richiedendo il ripristino immediato della linea, non risultando attiva;

g. nelle more dell'udienza di conciliazione, in data 27 dicembre 2019, avveniva la migrazione della linea principale fissa (numero 0113184xxx) dello Studio Odontoiatrico B. e P., dopo n. 394 giorni successivi alla scadenza dei 30 giorni riconosciuti per la migrazione di una linea fissa richiesta il 29 ottobre 2018;

h. inoltre, la linea fissa n. 0113184xxx è risultata interrotta per 50 giorni consecutivi dal 24 ottobre 2019 al 12 dicembre 2019, mentre dal 12 dicembre 2019 al 15 gennaio 2020 non ha ricevuto telefonate da utenti Vodafone;

i. infine, la parte istante ha evidenziato che non è stato fornito un numero provvisorio, che avrebbe consentito lo svolgimento dell'attività di uno studio odontoiatrico;

j. il contratto stipulato dallo Studio Odontoiatrico B. e P. si è perfezionato solo in data 15 gennaio 2020, dopo ben un anno e quattro mesi dalla stipula del contratto.

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

i. la liquidazione dell'indennizzo per ritardo nella portabilità della linea telefonica *business* dal 28 novembre 2018 al 27 dicembre 2019;

- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la sospensione senza preavviso della linea telefonica *business* dal 24 ottobre 2019 al 12 dicembre 2019;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento della linea telefonica *business* dal 12 dicembre 2019 al 15 gennaio 2020;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per mancato/tardivo riscontro ai reclami.

2. La posizione degli operatori

L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha rappresentato che in data 30 ottobre 2018 è pervenuta una proposta per l'attivazione di n. 3 SIM voce in portabilità n. 3351334xxx, 3351221xxx e 3351221xxx con listino "My Share Unlimited 30Gb" e un prodotto fisso/dati "Office Plus", con accesso dati in fibra (FTTH) e linee VOIP nn. 0113184xxx e 0113184xxx in portabilità. Nella stessa data si completava l'attivazione e in data 26 novembre 2018 si completava il processo di attivazione dell'accesso FTTH.

In data 13 dicembre 2018 si completava il processo di Number Portability della linea VOIP n. 0113184xxx, mentre la linea n. 0113184xxx riceveva un KO da Telecom Italia per "Codice Segreto Errato" nelle date del 13 dicembre 2018, 11 febbraio 2019, 5 aprile 2019, 15 maggio 2019 e 27 maggio 2019.

Venivano inoltrate diverse segnalazioni per tale utenza al *donating* Vodafone e al *donor* Telecom Italia dalle quali si evinceva che non risultava l'ordine di migrazione dell'utenza dal precedente OLO (Albacom) a Vodafone, per cui il *donor* Telecom non riconosceva il *donating* Vodafone generando un KO.

In data 23 dicembre 2019 si completava il processo di "Number Portability" della linea n. 0113184xxx.

In data 25 marzo 2019 è pervenuta la proposta per un ampliamento del contratto per 2 SIM voce in portabilità n. 3203687xxx e 3494615xxx con listino "Super Unlimited".

In data 28 ottobre 2019 è pervenuto un reclamo in seguito al quale si procedeva al riconoscimento della somma di euro 50,00, a titolo di *caring*, in base alle disposizioni della Carta Servizi, mediante accredito nella fattura n. 2020T000181326 e veniva altresì inviata comunicazione al cliente.

In data 27 novembre 2019 è pervenuto il provvedimento d'urgenza GU5/209703/2019, nel corso del quale WIND Tre ha ribadito che a causa di un disallineamento tra i sistemi Albacom, Vodafone e Telecom Italia, la richiesta di *Number Portability* della numerazione 0113184xxx veniva più volte rifiutata da Telecom Italia per "codice segreto errato", in quanto il *donor* Telecom Italia non riconosceva il *donating* Vodafone generando un KO; soltanto in seguito alla normalizzazione e a un riallineamento dei sistemi dei suddetti gestori, è stato possibile reiterare positivamente la richiesta di portabilità.

Nessun reclamo scritto risulta pervenuto, se non prima di ottobre 2019, né ne è stato fornito un idoneo riscontro probatorio.

In data 23 dicembre 2019 è pervenuta una segnalazione per la linea n. 0113184xxx migrata in WIND Tre, ma non funzionante in quanto non era avvenuto l'intervento tecnico per la configurazione del *router*. Veniva aperta una segnalazione tecnica che veniva restituita il 30 dicembre 2019 come problema risolto in seguito ad intervento

tecnico in sede cliente. Il cliente veniva contattato e ha confermato la risoluzione del problema e il corretto funzionamento del servizio.

In data 7 gennaio 2020 veniva aperta un'ulteriore segnalazione e in data 17 gennaio 2020 il cliente veniva contattato e ha confermato la risoluzione del problema e il corretto funzionamento del servizio.

In merito al disservizio lamentato dal 24 ottobre 2019 al 12 dicembre 2019, WIND Tre ha rilevato che l'utenza n. 0113184xxx è migrata sui propri sistemi in data 23 dicembre 2019 e, pertanto, eventuali disservizi precedenti a tale data non possono esserle imputati.

WIND Tre ha ribadito che il ritardo della migrazione è avvenuto per cause non imputabili e che è la stessa Autorità, con la delibera n. 4/18/CIR, a rilevare che qualora l'inadempimento dell'operatore sia dipeso effettivamente da causa non imputabile all'operatore, quest'ultimo sia tenuto a risponderne esclusivamente (ed eventualmente) solo sotto il profilo del mancato adempimento degli oneri informativi di competenza.

Nel caso di specie, il *donor* Telecom Italia ha rilasciato un KO in quanto non ha riconosciuto il *donating* Vodafone per un problema di mancato allineamento dei loro sistemi, come risulta altresì dalle verifiche e dalle risposte fornite in sede di provvedimento d'urgenza GU5.

WIND Tre, pertanto, non ha potuto fare altro che reiterare la richiesta di *Number Portability* e inviare richieste di verifica agli altri operatori coinvolti al fine di ottenere la bonifica sui loro sistemi necessaria per completare la migrazione.

Per tale ragione, WIND Tre ha richiesto l'estensione del procedimento al *donor* Telecom Italia e al *donating* Vodafone e al gestore Albacom.

L'operatore Vodafone Italia, nel corso del contraddittorio, ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che coincidano con quelle già oggetto della procedura UG/78356/2019, chiuso con verbale di accordo il 28 maggio 2019.

Vodafone, nel merito dei fatti controversi, per quanto riguarda la contestazione relativa al ritardato passaggio dei numeri 0113184xxx e 0113184xxx, ha dichiarato che tali numeri erano associati al *link* di rete fissa "Soluzione Lavoro Red+XL".

A sistema risulta una richiesta di NP pura inserita da WIND Tre in data 30 novembre 2018 per il solo numero 0113184xxx e correttamente espletata il 13 dicembre 2018. Il *link* di rete fissa, unitamente al numero 0113184xxx, è, pertanto, rimasto attivo fino all'unica richiesta di GNP del 9 dicembre 2019, espletata il 20 dicembre 2019.

Non risultano richieste antecedenti e il *link* di rete fissa veniva, poi, disattivato in data 15 maggio 2020 a seguito del recesso ricevuto il 10 marzo 2020.

Vodafone ha precisato che l'attività di impulso della migrazione o NP pura nei passaggi OLO to OLO dei numeri ricade sul gestore *recipient*, secondo quanto chiaramente espresso dalle delibere n. 274/07/CONS e n. 35/10/CIR, pertanto, alcuna responsabilità per il ritardo nella migrazione della linea potrà esserle imputata.

Analogamente, non possono trovare accoglimento le richieste di indennizzo per interruzione e sospensione dei servizi sulla linea fissa in quanto le argomentazioni appaiono oltremodo generiche e non adeguatamente circostanziate.

Per quel che concerne il disservizio nelle chiamate in ricezione a seguito del passaggio della linea in WIND Tre, Vodafone ha precisato che non risulta provata alcuna

segnalazione o reclamo e che Vodafone ha regolarmente ottemperato alle attività di propria competenza in merito alla dismissione della linea.

Infine, Vodafone ha ribadito la propria estraneità in relazione a problematiche successive all'espletamento della portabilità verso il nuovo gestore e ha rilevato che a sistema non risultano segnalazioni di disservizio nel periodo dicembre 2019 - gennaio 2020.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti.

In via preliminare, occorre precisare che i due procedimenti GU14 presentati nei confronti di WIND Tre e Vodafone Italia sono stati riuniti ai sensi dell'articolo 18 del *Regolamento*.

Non è stata accolta la richiesta di WIND Tre volta a estendere il contraddittorio nei confronti del *donor* Telecom e del precedente gestore Albacom, in quanto all'esito dell'istanza GU5 la linea telefonica n. 0113184xxx è migrata in WIND Tre a far data dal 27 dicembre 2019, pertanto, l'interesse primario della parte istante è stato soddisfatto. All'esito dell'istruttoria, è stato possibile verificare l'assenza di responsabilità del gestore *recipient* WIND Tre, stante la presenza di impedimenti tecnici non imputabili. La responsabilità di WIND Tre assume rilievo, ai fini della presente controversia, sotto il profilo del mancato adempimento degli oneri informativi. In concreto, l'operatore WIND Tre non può essere ritenuto responsabile della ritardata migrazione, ma risulta responsabile per non aver informato tempestivamente il cliente della presenza di impedimenti ostativi alla stessa. La parte istante ha presentato diversi reclami telefonici e scritti al fine di sollecitare la migrazione della linea principale dello studio, senza ricevere alcun riscontro. Dalla documentazione istruttoria è stato possibile verificare che WIND Tre ha informato la parte istante soltanto in sede di gestione dell'istanza GU5/209703/2019 del 26 novembre 2019, comunicando in data 2 dicembre 2019 quanto segue: “[s]i comunica che per il numero 0113184xxx sono risaliti vari KO NP per “Codice Segreto Errato”. A seguito delle dovute verifiche con l'OLO *donor* e *donating* è emerso un disallineamento dei Data Base Telecom in cui non risultava l'ordine di migrazione dell'utenza dal precedente OLO (Albacom) a Vodafone, per cui il *donor* Telecom non riconosceva il *donating* Vodafone generando un KO. Risulta aperto un TT a Telecom per chiedere il riallineamento e poter inoltrare nuovamente richiesta di NP, al momento in gestione. E' stata inoltrata richiesta all'ente competente per sollecitare a Telecom la risoluzione del TT”.

Tanto premesso, si ritiene che la richiesta della parte istante di cui al punto i. possa trovare accoglimento nei confronti di WIND Tre sotto il profilo del mancato adempimento degli oneri informativi; pertanto, si ritiene di applicare le disposizioni di cui agli articoli 7, comma 1, e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 3,00 *pro die* per il periodo dal 26 gennaio 2019 (dal contratto del 29 ottobre 2018 è stata considerata una tempistica di 90 giorni per il completamento della procedura di portabilità del numero) fino al 2 dicembre 2019 (data in cui WIND Tre ha reso noto la presenza di impedimenti) per il numero di giorni pari a 310.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento nei confronti di Vodafone, tenuto conto del reclamo inviato tramite PEC in data 30 ottobre 2019 con il quale la parte istante oltre a sollecitare la migrazione della linea telefonica in WIND Tre ha contestato l'interruzione della linea telefonica a partire dal 24 ottobre 2019, senza ricevere alcun riscontro. Si ritiene, quindi, che Vodafone 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 periodo dal 30 ottobre 2019 (data del reclamo volto a segnalare il disservizio) fino al 12 dicembre 2019 (data di risoluzione del disservizio) per il numero di giorni pari a 42.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto agli atti non vi sono reclami né segnalazioni telefoniche circostanziate indirizzate ai due operatori volte a segnalare il malfunzionamento occorso sulla linea telefonica n. 0113184xxx, pertanto, alcuna responsabilità per mancata risoluzione del guasto potrà essere imputata agli operatori e, in particolar modo a Vodafone, trattandosi di un disservizio occorso quando la linea telefonica ancora non era migrata in WIND Tre.

Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto iv. può trovare accoglimento nei confronti di Vodafone in considerazione del primo reclamo scritto del 15 maggio 2019 volto a sollecitare la migrazione, rimasto privo di riscontro così come gli altri reclami del 19 settembre 2019 e del 30 ottobre 2019. Tanto premesso si ritiene che Vodafone sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 300,00. Ai sensi del comma 2 del citato articolo 12 l'indennizzo è stato riconosciuto in misura unitaria a prescindere dal numero di reclami.

La richiesta di indennizzo non trova accoglimento nei confronti di WIND Tre in quanto il reclamo del 25 ottobre 2019 volto a sollecitare la migrazione risulta riscontrato in sede di gestione del GU5 come risulta dalla memoria del 2 dicembre 2019 con la quale WIND Tre ha informato il cliente della presenza di impedimenti tecnici.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente le istanze dell'utente Studio Odontoiatrico B. e P. nei confronti di WIND Tre S.p.A. e Vodafone Italia 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 930,00 (novecentotrenta/00) a titolo di indennizzo per la ritardata portabilità della linea telefonica *business*.

3. La società Vodafone Italia 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 504,00 (cinquecentoquattro/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea telefonica *business*;
- ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

4. Le società WIND Tre S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. 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, 11 febbraio 2020

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

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