

DELIBERA N. 13/22/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CONTI/VODAFONE ITALIA S.P.A./WIND TRE S.P.A.
(GU14/490522/2022)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 19 luglio 2022;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

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, da ultimo, dalla delibera n. 124/22/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. 390/21/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Conti del 13/01/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa n. 0744272xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

- a. l'istante era cliente Vodafone con il numero 0744272xxx, con offerta per euro 24,90 mensili, tuttavia, le fatture bimestrali risultavano sempre superiori rispetto a quanto pattuito;
- b. ha inviato diversi reclami e ha richiesto la migrazione in WIND Tre nel mese di febbraio 2021;
- c. in data 19 febbraio 2021, parte istante ha ricevuto un messaggio di cambio numero e WIND Tre ha riferito che si tratta del numero provvisorio 07441985xxx;
- d. a oggi il numero 0744272xxx non è stato migrato e si è attivata la doppia fatturazione.

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

- i. lo storno delle fatture Vodafone;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per modifiche contrattuali;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata portabilità del numero;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per doppia fatturazione;
- v. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione.

2. La posizione degli operatori

La società Vodafone Italia, nel corso del contraddittorio, in merito alla contestazione relativa alla portabilità del numero 0744272xxx e alla cessazione del contratto con Vodafone, ha dichiarato che l'istante aveva attiva una linea di tipo *consumer* con piano "IperFibra Family" e che, a sistema, risulta una sola richiesta di GNP *out* inserita da WIND Tre in data 8 giugno 2021, andata in scarto con causale "DN non assegnato al *donating*". Infatti, avendo l'istante sospeso il pagamento delle fatture già a partire da quella emessa il 7 gennaio 2021, il *link* è stato disattivato in data 4 maggio 2021.

Sul punto, giova ribadire che l'attività di impulso della migrazione o NP pura nei passaggi OLO 2 OLO dei numeri ricade sul gestore *recipient*, secondo quanto chiaramente espresso dalle delibere in materia n. 274/07/CONS e n. 35/10/CIR. Si contesta, pertanto, qualsiasi allegazione di responsabilità di Vodafone in relazione alla mancata migrazione verso WIND Tre. Per mero tuziorismo difensivo, Vodafone ha precisato che eventuali azioni di sospensione sarebbero da reputarsi, nondimeno, totalmente legittime atteso che l'istante non ha saldato neanche parzialmente le fatture, che sono stati inviati numerosi preavvisi via *e-mail*, come risulta dalle schermate prodotte in atti. L'utente, peraltro, all'inizio del mese di marzo 2021, a seguito di contatto da parte

dell'ufficio credito, ha promesso il pagamento delle fatture non saldate ma non ha provveduto in tal senso, ragion per cui la linea è stata disattivata.

Destituita di fondamento appare, dunque, la richiesta di indennizzo per perdita del numero, tenuto conto che la disattivazione è legittima e che non risulta pervenuto alcun reclamo in merito a tale circostanza.

Destituita di fondamento appare anche la domanda di storno delle fatture, atteso che gli addebiti sono conformi al profilo attivato e sono correttamente proseguiti fino alla data di effettiva disattivazione.

La richiesta dell'istante è, comunque, oltremodo generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito agli asseriti errori di fatturazione. Non è dato, poi, evincere l'ammontare esatto degli importi contestati nelle fatture, a quali voci siano riferiti e quali siano le fatture contestate.

Risulta una morosità a carico dell'utente per un totale di euro 200,36.

La società WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 17 febbraio 2021 è pervenuta la richiesta di attivazione della nuova linea (LNA) 07441985021 in accesso Fibra FTTH, che si è completata in data 5 marzo 2021.

Nel caso di specie il cliente ha richiesto nel contratto l'attivazione di una nuova linea e non una migrazione da altro gestore.

A ogni buon conto, in data 8 giugno 2021, è stato inserito l'ordine di NP del n. 0744272xxx in seguito alla richiesta esplicita pervenuta tramite la procedura obbligatoria di conciliazione. Tale richiesta è stata scartata da Telecom Italia con la motivazione: *"Directory Number non assegnato al donating"*, in quanto la numerazione era stata cessata da Vodafone. In data 16 giugno 2021 l'istante ha promosso una procedura d'urgenza ex articolo 5 del *Regolamento* alla quale WIND Tre ha fornito il seguente riscontro: *"La NP della numerazione 0744272xxx non risulta andata a buon fine in quanto la linea risulta cessata dal donating"*.

Anche il gestore *donating* Vodafone ha comunicato, durante la gestione della stessa procedura d'urgenza, la cessazione dell'utenza intervenuta sui propri sistemi: *"la linea è stata disattivata per la presenza di insoluti e non è tecnicamente riattivabile"*.

WIND Tre ha precisato come sia destituita di fondamento la lamentela relativa alla mancata portabilità della numerazione, in quanto il cliente ha richiesto l'attivazione di una nuova linea e non la migrazione di una numerazione da altro gestore. Altrettanto destituita di fondamento appare la lamentela sulla perdita della numerazione, considerando che la numerazione 0744272xxx non è mai transitata sui propri sistemi. Agli atti non vi è alcuna prova della data di precedente possesso della numerazione in capo all'odierno istante.

WIND Tre ha precisato che la nuova utenza è stata regolarmente utilizzata dall'odierno istante, che non ha però provveduto al saldo delle fatture, e chemai alcun reclamo è stato inviato dal cliente.

L'istante, quindi, risulta debitore nei confronti di WIND Tre della somma complessiva di euro 315,35.

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.

All'esito dell'istruttoria è stato possibile verificare che parte istante ha sottoscritto, in data 17 febbraio 2021 un contratto con WIND Tre volto all'attivazione di una nuova linea telefonica, ma, come si evince dal reclamo, in concreto il cliente era interessato alla migrazione della propria numerazione attiva con Vodafone. Il reale intendimento del cliente risulta evidente dal reclamo del 19 febbraio 2021, con cui parte istante ha contestato, a seguito di comunicazione in tal senso, l'attivazione di una nuova linea telefonica ma è stato rassicurato dal servizio clienti WIND Tre in merito al fatto che si trattava di una linea provvisoria in attesa del completamento della migrazione. In realtà, sono trascorsi diversi mesi senza che la procedura di passaggio si fosse perfezionata. Infatti, solo in data 8 giugno 2021 è stato inserito l'ordine di NP del n. 0744272xxx in seguito alla richiesta esplicita pervenuta tramite la procedura obbligatoria di conciliazione. Tuttavia, l'ordine non è andato a buon fine, e parte istante ha subito la doppia fatturazione da parte di entrambi i gestori, in quanto, nelle more, Vodafone nel mese di maggio 2021 aveva disattivato la linea telefonica 0744272xxx per mancato pagamento delle fatture a partire dal mese di gennaio 2021.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento in quanto estremamente generica e priva dell'indicazione delle singole voci di costo oggetto di richiesta di storno. Parte istante ha richiesto lo storno delle fatture emesse da Vodafone, in assenza di contestazioni. Le fatture insolute risalgono al mese di gennaio 2021, prima ancora della sottoscrizione del contratto con WIND Tre. Agli atti non risultano reclami volti a contestare le fatture, né risultano effettuati pagamenti parziali da parte del cliente relativi agli importi non contestati.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto non rientra tra le fattispecie di cui al *Regolamento sugli indennizzi* e, inoltre, parte istante non ha mai reclamato nulla in merito alle modifiche contrattuali.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. può trovare accoglimento nei confronti di WIND Tre per i motivi che seguono. Parte istante ha sottoscritto una proposta di contratto avente a oggetto l'attivazione di una nuova linea ritenendo di aver sottoscritto una richiesta di migrazione da Vodafone a WIND Tre. L'errore del cliente risulta evidente dal reclamo del 19 febbraio 2021, cui è seguita la risposta di WIND Tre che ha confermato il convincimento del cliente che attendeva il completamento della migrazione. Se WIND Tre, in quella sede, avesse comunicato che il contratto aveva a oggetto l'attivazione di una nuova linea e non una richiesta di migrazione, l'istante avrebbe potuto agire diversamente. Invece, parte istante ha atteso invano per alcuni mesi la migrazione della linea telefonica, che invece veniva cessata dal *donating* per morosità. Inoltre, nel mese di giugno 2021, parte istante ha presentato istanza GU5 volta alla migrazione della numerazione, ma in quella sede entrambi i gestori hanno comunicato che la migrazione non era possibile perché la linea risultava cessata dal *donating*. A tal proposito, preme rilevare che l'articolo 19, comma 4, della delibera n. 274/07/CONS, prevede che “[n]el caso in cui la cessazione avvenga in assenza di richiesta di *number portability* verso altro operatore, l'operatore a cui il numero ritorna in disponibilità si impegna a non riutilizzarlo per un periodo di almeno 30 giorni, ciò al fine di consentire che l'operatore

*che ha acquisito il cliente precedentemente intestatario del numero possa a sua volta in tale lasso di tempo richiederne la portabilità. In tal senso, tutti gli operatori stipulano accordi bilaterali di gestione diretta della portabilità del numero che garantiscano, tra l'altro, il passaggio degli utenti tra operatori che impiegano i servizi di accesso". Si ritiene che WIND Tre, ricevuta la causale di scarto da parte di Vodafone, avrebbe potuto attivarsi presso il *donor* per richiedere la riassegnazione all'istante della numerazione *de qua*. Si ritiene, quindi, che WIND Tre non abbia adottato la diligenza professionale nella gestione della volontà del cliente, palesata anche via messaggio telefonico, di migrazione dell'utenza n. 0744272xxx, riuscendo a riattivare la linea soltanto nel mese di maggio 2022.*

Tanto premesso, si ritiene che WIND Tre sia responsabile della mancata migrazione della linea telefonica dal 5 marzo 2021 (data di attivazione della nuova linea) fino al 9 maggio 2022 quando la linea è stata riattivata. WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 7, comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 5,00 *pro die* per il numero di giorni pari a 430.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento in quanto esula dalle fattispecie di cui al *Regolamento sugli indennizzi*. In ogni caso si ritiene congruo disporre il rimborso/storno delle fatture contestate a partire dalla data in cui l'utente ha utilizzato i servizi di WIND Tre. In particolare, si ritiene che le fatture emesse da WIND Tre siano dovute in quanto relative a una linea utilizzata dal cliente, come risulta dal traffico depositato da WIND Tre. Per quanto riguarda le fatture emesse da Vodafone dal 5 marzo fino alla cessazione del mese di maggio 2021, le stesse dovranno essere stornate in quanto, sebbene la linea sia rimasta attiva in assenza di richiesta di migrazione da parte di WIND Tre, allo stesso tempo non vi è stato un utilizzo da parte dell'istante che ha usufruito della nuova linea attivata da WIND Tre a partire dal 5 marzo 2021, Pertanto, in assenza della documentazione di dettaglio del traffico telefonico da parte di Vodafone, si ritiene che le fatture emesse debbano essere stornate.

Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto v. non può trovare accoglimento in quanto la linea telefonica n. 0744272xxx è stata riattivata da parte di WIND Tre in data 9 maggio 2022.

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitanio, 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 Conti 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, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, i seguenti importi:

- i. euro 2.150,00 (duemilacentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per la ritardata migrazione della linea telefonica.
3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a stornare, in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, le fatture emesse dal 5 marzo 2021 fino alla disattivazione di maggio 2021.
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, 19 luglio 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitano

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