

DELIBERA N. 14/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PANIFICIO GENOVESE /WIND TRE S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/59885/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 15 gennaio 2020;

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. 95/19/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;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”;

VISTO l’articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019 , n. 162, recante “*Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle*

pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica”, ai sensi del quale “All’articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»”;

VISTA l’istanza di Panificio Genovese del 18/12/2018 acquisita con protocollo n. 0234989 del 18/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 11/10/2016, un agente WIND Tre proponeva all’utente il passaggio dell’utenza con migrazione; il contratto avrebbe pertanto dovuto comportare semplicemente il cambio di gestore (da Vodafone a WIND Tre) per l’utenza principale n. 0543 32xxx;

b. successivamente alla sottoscrizione del contratto, l’istante riscontrava che l’utenza risultava disattivata per le chiamate in entrata: componendo il numero, infatti, rispondeva una voce automatica Vodafone che comunicava che il numero era inesistente o temporaneamente non disponibile;

c. l’utente tentava innumerevoli volte di contattare il servizio clienti senza tuttavia riuscire a risolvere il problema. L’utenza alla data di presentazione dell’istanza risultava ancora sospesa e WIND Tre ha comunicato di avere l’anagrafica attiva con due codici cliente n. 349049xxx (*Small Business*) e n. 000318xxx (*Corporate*);

d. l’istante ha, successivamente, tentato di riattivare l’utenza con Vodafone, ma nonostante ciò il n. 054332xxx risultava totalmente isolato da ottobre 2016;

e. in data 9 maggio 2017 è stato inviato reclamo, rimasto senza risposta e, benché l’utenza principale sia attiva e funzionante con TIM, la cliente continua a ricevere fatture WIND Tre per servizi non richiesti e solleciti di pagamento da parte di Vodafone.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. lo storno di ogni eventuale insoluto e interruzione della fatturazione per tutto quanto risulti attivo e associato all’anagrafica di Panificio Genovese sia con WIND che con Vodafone, azzerando integralmente ogni insoluto;
- ii. un indennizzo per i disagi subiti a causa della mancata fruizione della linea da ottobre 2016 fino ad avvenuta riattivazione;
- iii. un indennizzo per la mancanza di trasparenza contrattuale;
- iv. un indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- v. le spese sostenute per la difesa dei propri diritti.

2. La posizione degli operatori

Vodafone Italia, nella propria memoria, ha dichiarato quanto segue: *[l]’istante ha avuto attivi con Vodafone due codici clienti, uno consumer 1.29022xxx e uno business 7.2038xxx. Il numero fisso 054332xxx era associato alla SIM mobile n. 3493166xxx (con piano consumer Vodafone Stile Libero) su cui era attiva l’opzione “Vodafone Casa Zero New”. Deve precisarsi, a riguardo, che “Vodafone Casa Zero New” è un’opzione che consente al cliente Vodafone di poter ricevere le chiamate dirette al numero di rete fissa direttamente sul cellulare. Il “Numero Fisso Vodafone” consente di ricevere le chiamate del numero fisso sul cellulare quando ci si trova all’interno dell’Area Casa; distinguere il numero di casa da quello mobile, gestendoli esclusivamente con il cellulare Vodafone; attivare un numero fisso sul cellulare che si va ad aggiungere a quello della SIM Vodafone. Con tale opzione, il numero importato viene associato ad una SIM mobile voce, che funziona come tale ma che all’interno dell’area Casa consente di ricevere le chiamate destinate al numero fisso. Essendo il numero fisso associato alla SIM mobile voce, una volta effettuata la MNP out del numero 3493166xxx in data 20 ottobre 2016, la SIM è stata disattivata e, in assenza di preventiva GNP out del numero fisso, lo stesso è cessato libero con rientro al donor. Sul punto, giova ribadire con forza che l’attività di impulso della migrazione o NP pura nei passaggi OLO to OLO dei numeri ricade sul gestore recipient, così come l’espletamento e l’attività di notifica della chiusura della procedura, secondo quanto chiaramente espresso dalle delibere in materia (Del. 274/07/CONS e Del. 35/10/CIR). La fase 3 è, dunque, di esclusiva competenza del gestore recipient. Ciò posto, Vodafone non ha alcuna responsabilità in merito a quanto lamentato dall’Istante, che avrebbe dovuto informare anche il gestore recipient della tipologia di servizio cui era associata la numerazione. Non sussistono morosità sul codice cliente consumer 1.29022xxx. Si rileva, tuttavia, che l’istante, in data 8 novembre 2016, sottoscriveva una proposta di abbonamento e.box office sia per una SIM mobile che per una nuova rete fissa (regolarmente attivate), per cui ha sospeso il pagamento delle fatture a partire da quella del 14 febbraio 2018, maturando un importo insoluto pari a euro 953,75”.*

WIND Tre, nella propria memoria, ha dichiarato quanto segue: *“[i]n merito, si evidenzia, anzitutto che l’istante non produce alcuna documentazione atta a comprovare l’asserita richiesta di migrazione avanzata a WIND Tre. Anche dalla copia contratto prodotta dall’istante, si evince che la stessa è riferita unicamente ad una numerazione mobile, 3493166xxx (non oggetto del presente procedimento). Anche dalla fattura prodotta dall’istante (codice cliente n. 000318xxx) è evidente che la convenuta fattura unicamente detto servizio mobile e si conferma, infatti, che le fatture emesse da WIND Tre, ad oggi insolute per euro 564,12, attengono unicamente a detta SIM (allo stato non si producono dette fatture posto che, come sopra indicato, la numerazione mobile 3493166xxx non risulta essere oggetto del presente procedimento, restando in ogni caso la convenuta disponibile a produrre qualsivoglia documentazione di cui codesta Autorità dovesse ravvisare l’utilità nell’ambito del presente procedimento). Si precisa che l’utenza n. 054332xxx risultava attiva sui sistemi della scrivente unicamente in modalità CS (Carrier Selection), in virtù di attivazioni risalenti ad anni pregressi e per la stessa alcuna*

fattura risulta frattanto emessa (posto, peraltro, che a seguito di eventuali migrazioni verso gestori diversi da Telecom Italia, l'utenza non sarebbe stata fruibile in detta modalità). Per mero tuziorismo, si rappresenta che la presenza di tale numerazione su due distinte anagrafiche (codice cliente 000318xxx e codice cliente 394049xxx), era riferita unicamente alla possibilità di fruire, appunto in CS, di due diverse offerte commerciali. Per quanto sopra precisato, si richiede pertanto l'integrale rigetto dell'istanza, considerato altresì che non risulta che l'istante si sia mai premurata di segnalare prontamente alcunché alla scrivente né, dal 2016, si sia mai attivata presso il CORECOM competente per verificare lo stato di tale presunta migrazione, anche attraverso un'eventuale procedura d'urgenza".

3. Motivazione della decisione

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

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento in quanto gli importi fatturati da WIND Tre sono relativi alla SIM n. 3493166xxx, attivata a seguito di sottoscrizione del contratto del 10 ottobre 2016. Gli importi fatturati da Vodafone si riferiscono a un'utenza telefonica fissa e un'altra SIM mobile richieste nel mese di novembre 2016, regolarmente attivate e funzionanti e non oggetto del presente contenzioso.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto, dalla documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria, è stato possibile verificare che l'utenza telefonica fissa n. 054332xxx era associata alla SIM mobile n. 3493166xxx (con piano *consumer* Vodafone Stile Libero) su cui era attiva l'opzione "Vodafone Casa Zero New", un'opzione che consente di poter ricevere le chiamate dirette al numero di rete fissa direttamente sul cellulare. Essendo il numero fisso associato alla SIM mobile voce, una volta effettuata la MNP *out* del numero 3493166xxx in data 20 ottobre 2016, la SIM è stata disattivata e, in assenza di preventiva GNP *out* del numero fisso, lo stesso è cessato con rientro al *donor*. Tanto premesso, ne consegue che alcun indennizzo per sospensione dell'utenza telefonica n. 054332xxx potrà essere riconosciuto in favore dell'istante, in quanto la linea fissa è stata disattivata in seguito alla MNP del numero mobile 3493166xxx; del resto, la PDA depositata dall'istante sottoscritta in data 10 ottobre 2016 si riferisce alla portabilità dell'utenza mobile n. 3493166xxx da Vodafone a WIND Tre.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iii. la stessa non può trovare accoglimento in quanto la violazione delle norme in tema di trasparenza contrattuale non risulta disciplinata dalle disposizioni del *Regolamento sugli indennizzi*.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iv. la stessa può essere accolta in quanto il reclamo del mese di febbraio 2017 risulta riscontrato genericamente da WIND Tre senza fornire in concreto un riscontro alle diverse richieste dell'istante che contestava la mancata portabilità dell'utenza fissa e l'addebito di importi relativi alla numerazione mobile. WIND Tre sarà, pertanto, tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 300,00.

Con riferimento alla richiesta di rimborso spese di gestione, la stessa non può trovare accoglimento, attesa la natura gratuita della procedura e l'assenza di spese giustificate.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. e accoglie parzialmente l'istanza del Panificio Genovese nei confronti di WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società WIND Tre è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento e con le modalità indicate in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 300,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

3. 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.

4. 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, 15 gennaio 2020

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone