

## **DELIBERA N. 19/20/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA METAL INFISSI /VODAFONE ITALIA S.P.A./WIND TRE S.P.A. (GU14/52208/2018)**

#### **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 Metal Infissi del 30/11/2018 acquisita con protocollo n. 0212566 del 30/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 03/10/2017 è stata richiesta per l'utenza n. 08231505xxx la portabilità da WIND Tre a Vodafone, mediante adesione all'offerta *“Soluzione Lavoro Re+ con Iperfibra”* fino a 50 Mega e, in data 3/11/2017, l'istante ha ricevuto la *“Vodafone station”* e la chiavetta USB con SIM;

b. nonostante i solleciti telefonici e i reclami a mezzo fax e PEC a entrambi gli operatori telefonici in data 23/03/2018 e 08/04/2018, non è avvenuta la portabilità dell'utenza da WIND Tre a Vodafone;

c. da quanto appreso nel corso dell'udienza di conciliazione del 27/11/2018, la DAC è stata prevista a novembre 2017 e poi a dicembre 2017, ma non è stato comunque possibile capire il motivo della mancata portabilità;

d. l'utente ha richiesto l'immediata portabilità dell'utenza su rete Vodafone e contestuale attivazione linea dati in fibra e ha diffidato Vodafone a inviare fatture per un servizio mai attivato e mai utilizzato.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per omessa o ritardata portabilità linea voce n. 08231505xxx;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per omessa o ritardata attivazione linea ADSL in Fibra;
- iv. lo storno delle fatture emesse da entrambi gli operatori nel periodo 3/12/2017 fino a conclusione della portabilità;
- v. la liquidazione dell'indennizzo per gestione pratica.

## 2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone Italia S.p.A., nella propria memoria, ha contestato la fondatezza della domanda di parte istante adducendo le seguenti motivazioni: “[a] seguito di sottoscrizione di contratto nell’ottobre 2017 relativa all’attivazione del servizio di rete fissa sul numero 08231505xxx con piano Soluzione Lavoro Red+, si procedeva ad inoltrare al gestore donating tre richieste di migrazione, di cui la prima, inserita in data 11 ottobre 2017, andava in scarto di fase 3, e le altre due, inserite rispettivamente il 16 e 21 novembre 2017 andavano in scarto con causale “cliente in cessazione o già cessato”, in data 17 e 22 novembre 2017. L’istante veniva informato di tale circostanza e nel marzo 2018 comunicava di non essere più interessato all’attivazione in Vodafone. A sostegno di quanto affermato, si depositano anche le note di gestione presenti nei sistemi Vodafone e si evidenzia che l’Autorità ha riconosciuto come valida prova di informativa dello stato delle pratiche di attivazione la produzione da parte del gestore delle note di gestione e delle schermate relative in precedenti pronunce (si veda Determina Direttoriale n. 33/14/DIT). Non veniva emessa, peraltro, nessuna fattura in relazione al servizio non attivato. Alla luce di quanto sopra, nessuna responsabilità potrà essere ascritta a Vodafone per la mancata attivazione tenuto conto degli scarti ricevuti dal gestore donating. Oltretutto, preme evidenziare che la Carta del Cliente Vodafone (carta servizi) – adottata in conformità delle delibere ed indicazioni dell’Autorità – prevede che il tempo massimo per l’attivazione del accesso ad internet da postazione fissa sia di 60 giorni dal giorno in cui l’operatore ha registrato l’ordine di attivazione. Eventuali indennizzi per il ritardo di attivazione, laddove venisse accolta – anche solo parzialmente – la domanda dell’istante, andranno, pertanto, computati tenendo conto di tali tempistiche di attivazione (...). Si contesta, infine, la richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami. Anche l’Autorità si è, oltretutto, espressa in tal senso, rigettando la richiesta di liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro al reclamo in quanto non risultavano agli atti ricevute attestanti l’invio di reclami secondo le modalità previste dalla Carta del cliente Vodafone (Delibera n. 143/15/CIR). Oltretutto, va rilevato che tra la data del reclamo e la proposizione dell’istanza di conciliazione presso il CORECOM devono almeno intercorrere i tempi contrattuali di risposta (45 giorni). In caso contrario, l’istante decade dal diritto ad ottenere la risposta al reclamo secondo la disciplina contrattuale. Nel caso in esame, l’istante ha presentato il formulario UG nel marzo 2018 ed i reclami risalgono a marzo e aprile 2018, ragion per cui nessun indennizzo sarà dovuto”.

La società WIND Tre, nella propria memoria, ha dichiarato quanto segue “[c]on l’avvio della presente procedura, parte istante, titolare della linea 08231505xxx, lamenta la mancata migrazione della stessa nello scenario WIND Tre OLO donating – Vodafone OLO recipient richiesta in data 3 ottobre 2017. Chiede pertanto indennizzo per mancata risposta ai reclami indennizzo per omessa o ritardata portabilità della linea. In data 19 ottobre 2017 risale a sistema una notifica di migrazione della linea per la quale si avviava regolarmente la fase 2, in carico al donating, ma non la fase 3 di competenza dell’operatore recipient. La linea è tutt’ora attiva e funzionante su rete WIND Tre (...).

*Nel caso di specie, avviata regolarmente la fase 2 dalla convenuta, il recipient non avviava la Fase 3: le motivazioni di tale mancato avvio sono di sola conoscenza e competenza dell'OLO recipient. Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, voglia l'adita Autorità tener conto che gli stessi, da un'analisi dei contenuti, risultano per ovvie ragioni indirizzati al recipient, essendo quest'ultimo l'unico ad essere a conoscenza del mancato espletamento della migrazione. A ogni modo la convenuta provvedeva per iscritto a rispondere ai suddetti reclami in data 24 aprile ed in data 3 luglio 2018".*

### **3. Motivazione della decisione**

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

Con riferimento alla richiesta *sub i)*, volta alla liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami, la stessa deve trovare accoglimento nei confronti dell'operatore WIND Tre.

In effetti, l'istante ha allegato al fascicolo le ricevute delle PEC inviate sia a WIND Tre che a Vodafone in data 23 marzo 2018 e 8 aprile 2018. La società WIND Tre ha dichiarato di aver riscontrato i reclami, ma in sostanza ha inviato due risposte generiche prive di motivazione, contrariamente a quanto previsto dall'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP che prevede in caso di rigetto l'obbligo di motivazione. Vodafone, invece, in sede conciliativa ha depositato una nota di riscontro al reclamo dell'istante priva di qualsivoglia prova di invio e/o ricezione, mentre in questa sede ha eccepito che il reclamo è stato inviato quasi contestualmente al deposito dell'istanza di conciliazione. Tuttavia, poiché nei confronti di detto operatore il reclamo era volto a ottenere la migrazione della linea, la compensazione per la mancata risposta può intendersi assorbita dall'indennizzo riconosciuto per il disservizio lamentato, come meglio chiarito in seguito di trattazione.

Tanto premesso, si ritiene che la società WIND Tre sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 300,00 tenuto conto che il primo reclamo risale al 23 marzo 2018 e che fino al 27 novembre 2018 (data in cui si è svolta l'udienza di conciliazione) l'utente non ha ricevuto adeguata risposta.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata portabilità della linea telefonica n. 08231505xxx e dell'attivazione del servizio Fibra, la richiesta può essere accolta come di seguito specificato. La società Vodafone, in qualità di *recipient*, nella procedura di passaggio oggetto di controversia, avrebbe dovuto informare l'istante circa la presenza di impedimenti tecnici ostativi nel completamento della migrazione richiesta in data 3 ottobre 2017 e mai espletata, nonostante due DAC dei mesi di novembre e dicembre 2017. Il contatto telefonico del 12 marzo 2018 non può assumere rilievo in quanto non vi è prova certa in merito al fatto che l'istante abbia ricevuto telefonicamente informazioni circa l'esito della migrazione, atteso che in data 8 aprile 2018, l'istante ha

inviato un secondo reclamo volto a sollecitare la conclusione della relativa procedura. Tanto premesso, si ritiene che la società Vodafone sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 7, comma 1, e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro di euro 3,00 *pro die* dal 3/12/2017 (ovvero sessanta giorni dalla data della richiesta, quale tempo di attivazione previsto dalle Condizioni di contratto) fino al deposito dell'istanza di conciliazione del 26 aprile 2018, per un numero di giorni pari a 143.

Con riferimento alla richiesta, *sub iv*), volta allo storno delle fatture emesse a partire dal 3/12/2017, la stessa non può trovare accoglimento per i motivi che seguono. La società Vodafone ha dichiarato di non aver emesso alcuna fattura in mancanza dell'attivazione dei servizi, pertanto, non risultano fatture da stornare. Diversamente, la fatturazione emessa da WIND Tre si riferisce a corrispettivi per prestazioni regolarmente erogate e fruite e, dunque, non vi è motivo per accogliere la richiesta di storno.

Con riferimento alla richiesta di rimborso spese di gestione, la stessa non può trovare accoglimento, atteso che l'articolo 20, comma 6 del *Regolamento* prevede il rimborso solo delle spese giustificate.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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 della società Metal Infissi nei confronti delle società Vodafone Italia S.p.a. e 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 i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 429,00 (quattrocentoventinove/00) per mancata migrazione della linea telefonica.

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, 15 gennaio 2020

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Mario Morcellini

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