

**DELIBERA N. 20/22/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
VCS LUXURY RENTAL/WIND TRE S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.  
(GU14/521206/2022)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 14 settembre 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 VCS Luxury Rental del 2/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, titolare di diverse utenze telefoniche fisse e mobili *business*, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 12 maggio 2021 l'istante ha stipulato un contratto telefonico con WIND Tre per migrare sia la linea mobile che quella fissa dal vecchio gestore Vodafone, mantenendo i numeri storici;

b. in data 21 maggio 2021 il numero mobile è migrato definitivamente in WIND Tre ma non il numero fisso 025471xxx, nonostante avesse già ricevuto e installato il *modem* e gli opportuni allacciamenti;

c. nonostante l'intervento del tecnico, dopo qualche giorno la linea telefonica fissa non era attiva;

d. l'istante ha contattato in data 31 maggio 2021 il servizio clienti Vodafone segnalando l'assenza di linea, ma Vodafone ha comunicato che la linea era regolarmente attiva sui loro sistemi;

e. l'istante ha contattato il servizio clienti WIND Tre spiegando la problematica e l'operatrice, dopo una verifica, ha attivato il numero provvisorio 0223059xxx nell'attesa del passaggio del numero storico;

f. a distanza di mesi, nonostante i numerosi solleciti, la linea storica non è stata ancora ripristinata e l'utente ha ricevuto le fatture da entrambi gli operatori;

g. con diverse PEC del 14 e 20 ottobre 2021, del 9 novembre 2021 e del 7 dicembre 2021, l'istante ha chiesto a WIND Tre di riattivare il numero storico;

h. con GU5 del 28 dicembre 2021 è stata richiesta la riattivazione del numero, avvenuta solo in data 19 gennaio 2022.

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

i. la liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione della linea voce e dati nell'ambito della migrazione per il numero 025471xxx dal 21 maggio 2021 al 19 gennaio 2022;

ii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;

iii. lo storno delle fatture emesse da Vodafone durante il disservizio.

### **2. La posizione degli operatori**

La società Vodafone, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che l'istante aveva attivi con Vodafone i seguenti prodotti (all'epoca della richiesta di passaggio verso Wind Tre): *link* 7287xxx "Soluzione Lavoro XL" con associati i DN 0249761xxx, 025471xxx; n. 1 SIM voce "Zero Infinito Business International" 3282162xxx; n. 1 SIM dati "Data Business M" 3407456xxx. La SIM mobile n. 3282162xxx risulta esportata in data 22 maggio 2021 verso Wind Tre (attualmente è di nuovo attiva in Vodafone). Per quel che

concerne la portabilità delle linee fisse verso Wind Tre, risulta a sistema solo una richiesta di GNP out per il numero 025471xxx, inserita il 3 gennaio 2022 ed espletata il 17 gennaio 2022.

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 in materia n. 274/07/CONS e n. 35/10/CIR. Le notifiche di espletamento delle procedure di migrazione sono esclusivamente a carico del gestore di rete (cd. operatore notificato) e del *donor*, secondo quanto previsto dalle delibere n. 274/07/CONS, articolo 18, comma 2, lett. g. e n. 35/10/CIR, articolo 5, comma 6. Si contesta, pertanto, qualsiasi allegazione in merito a ritardi nell'attivazione da parte del gestore *recipient* nonché a presunte irregolarità degli addebiti da parte di Vodafone.

L'operatore ha poi eccepito come destituita di fondamento anche la domanda di storno delle fatture emesse da Vodafone. Innanzitutto, perché la richiesta dell'istante è 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.

Nel merito, poi, avendo il *recipient* richiesto la NP pura di uno solo dei due numeri e non la migrazione dell'accesso e non essendo intervenuta contestuale richiesta di recesso per il link di rete fissa, i prodotti sono rimasti attivi fino alla disattivazione (intervenuta il 23 marzo 2022 a seguito di richiesta di recesso di inizio marzo 2022). La disattivazione automatica del *link* di rete fissa avviene solo nei casi di migrazione ai sensi della delibera n. 274/07/CONS; laddove manchi tale richiesta o venga espletata una semplice portabilità pura dei numeri, i link restano necessariamente attivi. La procedura della NP pura delle numerazioni fisse (delibera n. 35/10/CIR), prevedendo solo il passaggio da un gestore a un altro del solo numero e non dell'accesso alla rete, non comporta l'automatica disattivazione dell'accesso intermedio alla rete (nel caso di specie, il link DSL) da parte del gestore *donating*, che può procedere alla disattivazione dei servizi solo su espressa richiesta del cliente. La responsabilità in relazione alla scelta sulla modalità di passaggio da un gestore all'altro (migrazione *ex* delibera n. 274/07/CONS o NP pura *ex* delibera n. 35/10/CIR) ricade sul gestore *recipient* e non sul *donating*.

Vodafone ha contestato, infine, la richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, atteso che non vi sono reclami in atti diretti a Vodafone.

La società WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 14 maggio 2021 è pervenuta una richiesta di attivazione da parte dell'istante del contratto *business* n. 1527690563xxx da canale di vendita *teleseller* tramite consenso vocale per l'attivazione di una linea fissa voce e di un accesso ADSL in FTTC VULA con offerta "Super Office One" e una SIM ricaricabile voce e dati in portabilità con offerta "Super Unlimited Plus". In data 19 maggio 2021 si è perfezionata l'attivazione della SIM ricaricabile voce e dati con portabilità della numerazione 3282162xxx. In data 21 maggio 2021 si è perfezionata l'attivazione dell'accesso ADSL e della linea fissa provvisoria LNA 0223059xxx con offerta "Super Office One". Solo in data 15 ottobre 2021 è pervenuta una PEC di reclamo dall'istante per ritardo portabilità della numerazione fissa 025471xxx nello scenario Wind Tre *recipient* – Vodafone *donating* richiesta in fase di attivazione del contratto n. 1527690563xxx di cui veniva richiesta copia contrattuale. In

data 20 ottobre 2021 la richiesta è stata presa in carico dall'assistenza clienti per le dovute verifiche e veniva inviato all'istante il consenso vocale relativo all'attivazione del contratto. In data 26 ottobre 2021 veniva aperta segnalazione dall'assistenza clienti Wind Tre per le verifiche relative alla richiesta di portabilità della numerazione fissa 025471xxx nello scenario Wind Tre *recipient* – Vodafone *donating* in fase di attivazione, dal quale emergeva che la richiesta di portabilità non era stata inoltrata e che, quindi, tale numerazione era ancora presente sulla rete Vodafone. Preme evidenziare che l'istante utilizzava regolarmente il servizio erogato sulla LNA n. 0223059xxx come risulta dal dettaglio del traffico, conservato in conformità a quanto previsto dall'articolo 123, comma 2, D. Lgs. 196/2003 (Codice della *Privacy*).

In data 28 dicembre 2021 l'istante ha presentato istanza per l'adozione di un provvedimento di urgenza (GU5/486818/2021) presso il CORECOM Lombardia per sollecitare la portabilità della numerazione fissa 025471xxx nello scenario Wind Tre *recipient* – Vodafone *donating*. In data 3 gennaio 2022 Wind Tre ha comunicato l'inoltro dell'ordine di migrazione e la relativa data espletamento prevista per il 17 gennaio 2022. In data 19 gennaio 2022 anche l'istante ha confermato la migrazione della numerazione sui sistemi Wind Tre.

Nelle more del procedimento, a prescindere dalla fondatezza della controversia de quo, a titolo conciliativo e a dimostrazione della propria buona fede, WIND Tre ha provveduto a riconoscere a favore dell'istante: un accredito di euro 50,00 emesso nella fattura 2022T000314xxx; la nota di credito n. 913903xxx di euro 132,50 per il ritardo nella risposta al reclamo e sta provvedendo, inoltre, a emettere un'ulteriore nota di credito di euro 427,00 a favore dell'istante per ritardo gestione della portabilità.

### 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 e Vodafone Italia per i motivi che seguono.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento nei confronti di WIND Tre atteso che il cliente ha richiesto, come da contratto del 14 maggio 2021, la portabilità della numerazione n. 025471xxx che è avvenuta soltanto in data 19 gennaio 2022 a seguito di istanza GU5. L'utente ha chiesto la liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione della linea voce e dati nell'ambito della migrazione per il numero 025471xxx dal 21 maggio 2021 al 19 gennaio 2022. In effetti, da quanto emerso nel corso dell'istruttoria, in data 21 maggio 2021 si è perfezionata l'attivazione dell'accesso ADSL in FTTC VULA e della linea fissa provvisoria LNA 0223059xxx con offerta "Super Office One". Ciò ha determinato la lamentata interruzione del servizio voce sulla numerazione fissa di cui è stata richiesta la portabilità. Pertanto, nel caso di specie trova applicazione l'articolo 6, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi* in quanto il ritardo nella portabilità del numero telefonico fisso 025471xxx ha determinato il disservizio dell'interruzione della relativa linea telefonica dal 21 maggio 2021, data di attivazione della linea provvisoria, fino al 19 gennaio 2022, data di espletamento della portabilità.

WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui al citato articolo in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, in quanto si tratta di un'utenza *business*, secondo il parametro pari a euro 12,00 *pro die* per il numero di giorni pari a 243. Dall'importo complessivo devono essere detratti gli importi riconosciuti a titolo di indennizzo mediante le note di credito emesse in favore del cliente, pari complessivamente a euro 609,50.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento nei confronti di WIND Tre in quanto il gestore ha già riconosciuto un indennizzo da Carta servizi per il mancato riscontro ai reclami. La richiesta non può trovare accoglimento nemmeno nei confronti di Vodafone in quanto agli atti non risultano reclami inviati al gestore.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento nei confronti di Vodafone fino alla data di espletata migrazione avvenuta il 19 gennaio 2022 in quanto Vodafone non ha ricevuto la richiesta di portabilità del numero fisso in parola fino alla data 3 gennaio 2022 quando Wind Tre ha inoltrato l'ordine di migrazione nell'ambito del provvedimento di urgenza. Inoltre, parte istante non ha mai reclamato alcun disservizio nei confronti di Vodafone. Inoltre, si ritiene che la richiesta risulti assorbita dall'accoglimento della richiesta di cui al punto i. volta alla liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione della linea telefonica.

Si ritiene, tuttavia, a maggior favore dell'utente disservito, che Vodafone debba procedere allo storno delle fatture emesse relativamente al periodo successivo alla migrazione essendo chiara, in esito al procedimento di urgenza, la volontà del cliente di migrare tutti i servizi, voce e dati su rete fissa e mobile, su rete di Wind Tre.

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitano, 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 VCS Luxury Rental 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 2.306,50 (duemilatrecentosei/50) a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea telefonica fissa nel corso della procedura di passaggio.

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a stornare/rimborsare, in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, le fatture emesse nel periodo successivo alla migrazione espletata il 19 gennaio 2022.

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, 14 settembre 2022

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Massimiliano Capitanio

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