

DELIBERA N. 232/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
OFFICINA ESTETICA DI IACOANGELI/WIND TRE S.P.A./VODAFONE
ITALIA S.P.A.
(GU14/160763/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 28 maggio 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*” (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132),

come modificato, da ultimo, dall'articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), 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 fino a non oltre i sessanta giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all’insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”*;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, recante *“Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19”* e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante *“Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali”* e, in particolare, l'art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare *“ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti”*, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza dell'utente Officina Estetica di Iacoangeli del 17/08/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di una utenza fissa *business* n. 0683088xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 2 ottobre 2018 ha sottoscritto un contratto volto alla migrazione dell'utenza telefonica n. 0683088xxx da Vodafone a WIND Tre, ma la migrazione non è

andata a buon fine in tempi brevi per mancato rilascio del codice di migrazione da parte di Vodafone.

b. inoltre, l'istante ha riscontrato sospensioni sia per la linea voce che per la linea dati e ha inviato reclami e solleciti senza ricevere risposta;

c. la migrazione è stata finalizzata solo il 6 marzo 2019 con relativo ripristino del servizio.;

d. nelle memorie di replica, l'istante ha richiesto, altresì, lo storno delle fatture emesse da Vodafone nel periodo in cui era in corso la migrazione verso WIND Tre, in quanto la linea telefonica era malfunzionante, rilevando come la contestazione di Vodafone circa l'impossibilità di recuperare i dati di traffico non sia fondata stante il reclamo del 14 dicembre 2018.

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

- i. lo storno delle fatture insolite emesse da Vodafone;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per sospensione del servizio;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per mancata migrazione;
- v. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Vodafone Italia, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue.

Non risultano pervenuti reclami e/o segnalazioni su disservizi, motivo per cui non possono trovare accoglimento richieste di liquidazione di indennizzi secondo quanto previsto dagli articoli 13 e 14 del *Regolamento sugli indennizzi*.

Per quanto riguarda, invece, la ritardata migrazione della linea n. 0683088xxx verso il gestore WIND Tre, Vodafone ha precisato che a sistema sono presenti quattro richieste di migrazione, di cui la prima, inserita in data 2 ottobre 2018, andata in KO di fase 2 con causale "*incompletezza dei DN associati all'accesso da migrare*", in quanto inserito solo uno dei due numeri associati al link nell'elenco DN. Altre due richieste ricevevano l'OK di fase 2 ma andavano in scarto di fase 3 per mancata acquisizione della linea da parte del *recipient*. La quarta richiesta si espletava correttamente in data il 4 marzo 2019.

Vodafone ha precisato 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 n. 274/07/CONS e n. 35/10/CIR.

Vodafone ha dichiarato che appare infondata anche la domanda di storno delle fatture, trattandosi di richiesta generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito agli asseriti errori di fatturazione. Non è indicato l'ammontare esatto

degli importi contestati nelle fatture, a quali voci siano riferiti e quali siano le fatture contestate e non risulta agli atti alcun valido reclamo relativo alla fatturazione.

La parte istante non ha provveduto al pagamento integrale delle fatture a partire da quella emessa il 4 ottobre 2018, maturando importi insoluti per un totale di euro 1.460,91.

L'operatore WIND Tre, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue.

WIND Tre ha eccepito, in primo luogo, la genericità dell'istanza volta a contestare la mancata migrazione senza nulla specificare. Agli atti, non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle doglianze di parte istante che lamenta genericamente di aver stipulato un contratto in data 2.10.18, per migrare da Vodafone a WIND Tre, ma di non riuscire a migrare poiché Vodafone non rilascia il codice di migrazione.

In data 2 ottobre 2018, veniva inserito ordine di attivazione del contratto codice n. 1441691874047, nello scenario OLO WIND Tre *recipient* – OLO *donating* Vodafone Italia; per tale ordine risulava KO dell'8 ottobre 2018, con la seguente motivazione "Disservizio per cessazione parziale".

In data 16/ ottobre 2018, a seguito del contatto con la signora Iacoangeli, e in fase di lavorazione del succitato KO risalito a sistema, il cliente ha confermato che la numerazione principale da migrare era l'utenza n. 0683088xxx con codice n. 1YIU503331131001T, veniva, pertanto, reiterato ordine di attivazione. Il cliente veniva, altresì, informato che avrebbe perso la numerazione aggiuntiva.

Anche in questo caso risulta un rifiuto Telecom causa KO 520 "Richiesta incompatibile con il servizio presente sull'utenza".

Pertanto, anche a seguito di ricezione del provvedimento di urgenza del 24 ottobre 2018, WIND Tre ha inoltrato una nuova segnalazione tecnica, che a sua volta veniva chiusa con esito "Indicare RN NON GENERICO (C60WIND)".

In data 8 novembre 2018 veniva inviato nuovo ordine di attivazione che riceveva KO "Altro ordine in corso su stessa utenza".

In data 4 dicembre 2018, veniva inviato nuovo ordine che veniva espletato correttamente in data 4 marzo 2019.

WIND Tre ha dichiarato che il caso veniva costantemente sollecitato e monitorato e l'istante è stato contattato più volte durante tutto il periodo, comunicandogli di volta in volta la DAC relativamente al definitivo ritorno del servizio sulla rete WIND Tre.

La linea è correttamente migrata in data 4 marzo 2019.

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.

In via preliminare, non trovano accoglimento le eccezioni sollevate dagli operatori in merito alla indeterminatezza dell'istanza, in quanto dalla documentazione depositata dalla parte istante è stato possibile ricostruire la vicenda oggetto di contestazione. La stessa verte sul ritardo nel completamento della procedura di migrazione dell'utenza

telefonica *business* n. 0683088xxx da Vodafone a WIND Tre, sul malfunzionamento della linea telefonica che ha comportato la richiesta di storno delle fatture e sulla mancata risposta al reclamo del 14 dicembre 2018.

Nel merito, all'esito dell'istruttoria, è emerso che l'istante, a causa dei disservizi sulla propria linea telefonica ha richiesto, in data 2 ottobre 2018, la migrazione dell'utenza da Vodafone a WIND Tre, che risulta espletata in data 4 marzo 2019. In data 14 dicembre 2018, l'istante ha inviato tramite PEC un reclamo a entrambi i gestori volto a sollecitare la migrazione, precisando che la linea telefonica era malfunzionante. Il reclamo è rimasto privo di riscontro.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento in quanto la richiesta di storno è relativa alle fatture emesse da Vodafone prima dell'espletamento della migrazione avvenuta in data 4 marzo 2019. L'istante ha richiesto lo storno delle fatture sebbene il servizio voce, benché malfunzionante, non fosse del tutto assente; pertanto, le fatture emesse risultano dovute, in quanto il servizio voce risulta solo disservito. Agli atti sono state allegate anche fatture relative a utenze mobili estranee al presente contenzioso.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii può trovare accoglimento in quanto il reclamo del 14 dicembre 2018, diretto all'operatore Vodafone per contestare la fattura del 7 dicembre precedente, non risulta riscontrato. Tanto premesso, la predetta Società sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 2,50 *pro die* dal 29 gennaio 2019 (dal reclamo del 14 dicembre 2018 sono stati calcolati 45 giorni per la gestione come previsto dalla Carta servizi) fino al 24 luglio 2019 (data dell'udienza di conciliazione) per il numero di giorni pari a 175, e quindi nella misura massima pari a euro 300,00.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. deve essere considerata come volta alla liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce e non per la completa interruzione dello stesso. Nell'unico reclamo allegato all'istanza volto a sollecitare la migrazione in WIND Tre, è fatto riferimento al disservizio relativo alla linea voce, ma non risulta indicata la data di inizio del disservizio né agli atti vi sono segnalazioni di guasto che consentirebbero di individuare una responsabilità di Vodafone per mancata risoluzione del problema. La doglianza risulta particolarmente generica ma allo stesso tempo, Vodafone non ha depositato i dati di traffico volti a dimostrare la regolare fruizione del servizio voce da parte della cliente. Tanto premesso, Vodafone è tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 6, comma 2, e 13, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 6,00 *pro die* per il periodo dal 14 dicembre 2018 (data del reclamo) fino al 4 marzo 2019 (data del passaggio in WIND Tre) per il numero di giorni pari a 80.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. deve trovare accoglimento nei confronti di WIND Tre che, in qualità di operatore *recipient* avrebbe dovuto dimostrare di aver informato la cliente circa le motivazioni del ritardo nella procedura di migrazione. Nel caso di specie trova applicazione la disciplina di cui alla delibera n. 274/07/CONS unitamente alle disposizioni di cui all'articolo 1 della legge n. 40/2007 che prevede che le procedure di passaggio tra operatori si concludano entro una tempistica di trenta giorni,

Tanto premesso, tenuto conto che il contratto è del 2 ottobre 2018, considerati trenta giorni per il completamento della migrazione, si ritiene che WIND Tre è tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 7, comma 1, e 13, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 3,00 *pro die* per il periodo dal 2 novembre 2018 al 4 marzo 2019 per il numero di giorni pari a 122. Si ritiene di applicare il comma 1 del citato articolo 7, trattandosi di una procedura di passaggio senza interruzione dei servizi.

Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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'Officina Estetica di Iacoangeli 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 366,00 (trecentosessantasei/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella procedura di migrazione.

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 e fatta salva la eventuale compensazione con il credito vantato nei confronti dell'istante:

- i. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- ii. euro 480,00 (quattrocentottanta/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce.

4. Le predette Società 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, 28 maggio 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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