

DELIBERA N. 253/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
IL BORGO DEL RE/WIND TRE S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/212515/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 25 giugno 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 Il Borgo del re del 2/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di una utenza telefonica fissa *business* n. 0664815xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. a metà agosto 2018 l'utente ha chiesto la migrazione della numerazione da WIND Tre a Vodafone;

b. solo il 31 ottobre 2018 la migrazione è stata finalizzata e a metà giugno 2019 il servizio è stato sospeso senza alcun preavviso e non è stato ripristinato sebbene non vi sia morosità;

c. a nulla sono valse le contestazioni in merito (tra cui l'apertura del ticket n. 2065437xxx) e in data 2 luglio 2019, è stata presentata un'istanza GU5 nei confronti di Vodafone, conclusasi con un provvedimento di rigetto del 12 luglio 2019 in quanto Vodafone ha dichiarato che la linea n. 0664815xxx era disattiva per la presenza di insoluti;

d. in fattura è stato addebitato il costo di una ricarica per una linea mobile mai utilizzata e mai richiesta e, a tutt'oggi, il servizio non è stato ripristinato.

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

- i. il ripristino immediato del servizio;
- ii. lo storno dell'eventuale insoluto;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per sospensione dei servizi;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizio non richiesto;
- v. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- vi. la liquidazione dell'indennizzo per perdita della numerazione;
- vii. la liquidazione dell'indennizzo per ritardata migrazione;
- viii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Vodafone Italia, nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che parte istante ha, in realtà, effettuato apposita richiesta di una nuova attivazione del *link* 7507534 in data 29 ottobre 2018 e, successivamente, ha richiesto la portabilità della numerazione da WIND Tre. Si rileva che la portabilità *de qua* ha subito dei ritardi causati dalla morosità pendente presso il gestore *donating*.

Vodafone ha dichiarato che l'utente ha domandato la portabilità il 29 ottobre 2018 e non, invece, il 20 agosto 2018, per cui la procedura si è concretizzata entro 19 giorni dalla sottoscrizione della proposta di abbonamento.

Dal momento dell'attivazione del *link* è iniziata correttamente la fatturazione da parte di Vodafone dei servizi erogati.

L'istante, tuttavia, ha omesso integralmente il pagamento delle fatture emesse e, a seguito dei solleciti telefonici, ha saldato le prime fatture lasciando insolute le successive.

Vodafone, invero, ha effettuato il rimborso per un importo fatturato in eccedenza, ma non avendo l'istante saldato il dovuto, il servizio è stato quindi sospeso e disattivato, come previsto dalle condizioni generali di contratto.

Vodafone ha dichiarato che non vi sono errori o anomalie nella gestione delle problematiche oggetto del presente procedimento e ha confermato la regolarità della fatturazione emessa.

Sotto il profilo amministrativo e contabile, l'utente è attualmente disattivo e risulta essere un insoluto di euro 563,57.

WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha eccepito la carenza di legittimazione attiva in capo alla società istante nel caso la controversia si riferisse alla numerazione 0664815xxx e/o 3488044xxx. Le suddette numerazioni, infatti, non appartengono alla

società Il Borgo del re in quanto la partita iva indicata nel formulario non appartiene alla società istante.

Ne consegue una carenza di legittimazione attiva dell'odierna società istante nel proporre l'istanza introduttiva della presente procedura (nonché della precedente procedura di conciliazione dove già era stata richiesta l'estromissione dal procedimento).

Nel merito, WIND Tre ha dichiarato che la linea n. 0664815xxx avente contratto nr.1181294827275 con accesso ULL è stata attivata sulla rete WIND Tre in data 20 marzo 2015 e disattivata in data 1° dicembre 2018 per notifica asincrona in NP.

Dalle verifiche effettuate, risulta la presenza di una richiesta di migrazione WIND Tre *donating/Vodafone recipient* del DN 0664815xxx. Difatti, in data 19 novembre 2018 perviene ordine di *Number Portability*, in data 30 novembre 2018 avviene espletamento migrazione e in data 1° dicembre 2018 è risalito un ordine di cessazione per notifica asincrona NP. Nessuna anomalia è stata rilevata.

Nessun reclamo afferente al malfunzionamento della linea fissa è pervenuto da parte dell'istante.

3. Motivazione della decisione

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

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento, stante quanto dichiarato da Vodafone in sede di gestione dell'istanza GU5 del 2 luglio 2019, ovvero che la linea è stata disattivata per la presenza di insoluti e non è tecnicamente riattivabile. L'istante ha dichiarato che dal mese di giugno 2019 i servizi sono stati sospesi e ha fornito prova del pagamento della fattura il cui periodo di riferimento è 17 novembre 2018 – 16 gennaio 2019, di euro 134,63, e di un'altra fattura di euro 99,15 di cui non si conosce il periodo di riferimento, entrambe pagate in data 18 giugno 2019. Non sono state prodotte altre prove dei pagamenti effettuati, unici elementi che potrebbero consentire di ritenere ingiustificato l'insoluto dichiarato in memoria da Vodafone.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii deve trovare parziale accoglimento in quanto dalla documentazione prodotta è emerso che la linea è migrata in Vodafone in data 30 novembre 2018 mentre la fatturazione è iniziata a partire dal 17 novembre 2018, come risulta dalla fattura Vodafone prodotta dall'istante. Tanto premesso, Vodafone darà tenuta allo storno parziale dell'insoluto per il periodo 17 - 30 novembre 2018. Per quanto riguarda il restante insoluto, si ritiene che, in assenza di reclami prodotti dall'istante volti a segnalare la presenza di un disservizio, le fatture emesse da Vodafone fino alla data di disattivazione della linea risultino dovute dalla parte istante.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. deve trovare accoglimento per i seguenti motivi. Vodafone ha dichiarato che la sospensione è stata determinata dalla presenza di fatture insolute il cui pagamento è stato sollecitato telefonicamente. Agli atti non sono presenti preavvisi di sospensione inviati alla parte istante che l'avrebbero posto a conoscenza dello stato di insolvenza. Allo stesso modo, agli atti non risultano reclami della parte istante volti a sollecitare la riattivazione, l'unico elemento certo è

rappresentato dal provvedimento di rigetto del CORECOM del 12 luglio 2019, riferito all'istanza GU5 del 2 luglio 2019, in considerazione del fatto che Vodafone ha comunicato che la linea telefonica è stata disattivata per la presenza di insoluti e non è tecnicamente riattivabile. Si ritiene, pertanto, che Vodafone sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo per la sospensione della linea telefonica dal 2 luglio 2019 (data istanza GU5) fino al 12 luglio 2019 (data di adozione del provvedimento di rigetto) secondo quanto previsto dagli articoli 5, comma 1, e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 15,00 *pro die* per il numero di giorni pari a 10. L'indennizzo è stato riconosciuto fino al 12 luglio 2019, momento in cui l'utente è stato informato dell'impossibilità di riattivare la linea telefonica, motivo per cui da tale momento la numerazione risulta tecnicamente persa per l'utente, come si vedrà esaminando la richiesta di cui al punto vi.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può essere accolta in quanto agli atti non vi sono reclami volti a contestare l'attivazione di servizio non richiesto, pertanto, trova applicazione quanto previsto dall'articolo 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi*.

La richiesta dell'istante di cui al punto v. non può essere accolta in considerazione del fatto che agli atti non risultano presenti reclami inviati agli operatori volti a contestare i disservizi subiti dalla società istante.

La richiesta dell'istante di cui al punto vi. deve trovare accoglimento in quanto Vodafone non ha fornito la prova di aver inviato i preavvisi di sospensione e successiva risoluzione della linea telefonica. Agli atti sono presenti le prove dei pagamenti del 18 giugno 2019 relativi a due fatture insolute volti a estinguere parzialmente l'insoluto. Vodafone, in ogni caso, in assenza di solleciti scritti, ha provveduto a disattivare la linea telefonica tempestivamente, senza comunicare al cliente il termine ultimo oltre il quale avrebbe provveduto a disattivare la linea. In data 12 luglio 2019, Vodafone ha comunicato al CORECOM che la linea era stata disattivata e non era tecnicamente riattivabile. Si ritiene che Vodafone sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo per perdita della numerazione di cui agli articoli 10 e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 400,00 per ogni anno di precedente utilizzo, in assenza di elementi diversi, si ritiene individuare come periodo dal 2015 (data in cui la linea era stata attivata su rete WIND Tre) fino alla disattivazione del 2019 per il numero di anni pari a 4.

La richiesta dell'istante di cui al punto vii. non può trovare accoglimento in quanto, a fronte di una proposta di contratto del 29 ottobre 2018, la linea telefonica è migrata in Vodafone in data 30 novembre 2018, entro la tempistica prevista di sessanta giorni dalla richiesta come previsto dalle Condizioni di contratto.

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 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 dell'utente Il Borgo del re nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta allo storno parziale dell'insoluto per il periodo 17-30 novembre 2018 nonché 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 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione dell'utenza telefonica *business*;
- ii. euro 1.600,00 (milleseicento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della titolarità della numerazione *business*.

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

5. 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, 25 giugno 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