

DELIBERA N. 288/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PETRACCA / WIND TRE S.P.A. / VOFAFONE ITALIA S.P.A. / POSTEPAY
S.P.A.
(GU14/257950/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 19 agosto 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 di Petracca, del 17/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, titolare dell'utenza fissa n. 0171698xxx, nel corso del procedimento ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 15/02/2018 l'istante ha chiesto il trasferimento verso PostePay S.p.A. (d'ora in poi anche solo “PostePay”) della propria utenza fissa, già attiva in Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche solo “Vodafone”);



- b. in data 11/06/2018, a causa di gravi malfunzionamenti del servizio, l'utente ha sottoscritto un contratto con WIND Tre S.p.A. (di seguito anche solo "WIND") allegando allo stesso anche l'ultima fattura emessa da PostePay;
- c. in data 14/06/2018 è stata attivata la linea provvisoria n. 0171501xxx da WIND; mentre la vecchia numerazione 0171698xxx ha cessato di funzionare;
- d. in data 28/06/2018, l'utente ha reclamato la riattivazione della linea n. 0171698xxx (reclamo n. 1110247752);
- e. in data 23/05/2019, in seguito a un'assenza per motivi personali, il cliente ha reclamato nei confronti di WIND e Vodafone in quanto la portabilità del vecchio numero non risultava espletata;
- f. l'utente ha altresì lamentato, nei confronti di WIND, la mancata pubblicazione del proprio numero nell'elenco telefonico del 2019 e ha contestato sia alla predetta società sia a Vodafone di non aver fornito alcun riscontro ai reclami;
- g. in data 04/11/2019 l'istante ha depositato il formulario GU5 per ottenere la riattivazione del numero 0171698xxx; all'esito dei riscontri forniti da WIND e Vodafone, da cui è emerso che il numero risultava cessato dal 23/07/2018 con rientro al *donor* TIM, nel corso del procedimento conciliativo, l'utente si è ravveduto circa il proprio errore nell'indicare l'operatore *donating* che andava correttamente individuato in PostePay e non in Vodafone;
- h. l'utente ha così precisato che il contratto con PostePay è stato attivato in data 15/02/2018 ma in seguito è stato effettuato il passaggio in WIND a causa di disservizi sulla linea;
- i. in data 31/01/2020 l'istante ha depositato un secondo formulario GU5, investendo anche PostePay della problematica e comunque al fine di ottenere al riassegnazione del numero 0171698xxx; in data 17/02/2020 l'operatore WIND ha dichiarato che *"la richiesta di NP dell'utenza 0171698xxx, inoltrata con ordine 1-489780794088, ha ricevuto ko in data 06/02/2020 per 'linea non attiva'"*, mentre PostePay ha confermato che l'utenza è stata disattivata a far data dal 18/10/2018;
- j. nelle proprie repliche, l'istante ha riepilogato i fatti rilevando, tra le altre cose, che la data di cessazione dell'utenza da parte di PostePay non corrisponde a quella che si evince dalle schermate depositate da Vodafone, specificando di non aver mai chiesto la disattivazione della linea.

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

nei confronti di WIND Tre S.p.A.

- i. il rimborso del 50% dei canoni fatturati dal 14/06/2018 (data di attivazione della linea provvisoria) al 19/02/2020 (data in cui l'operatore ha comunicato di non poter riassegnare il numero all'utente);
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami del 28/06/2018, 24/05/2019 e del 14/08/2019;

- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata sull'elenco telefonico del 2019 e 2020 del numero 0171698xxx;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione dal 2002;

nei confronti di Vodafone Italia S.p.A.,

- v. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami del 24/05/2019 e del 14/08/2019;

nei confronti di tutti gli operatori convenuti,

- v. la liquidazione di un indennizzo per indebita sospensione del servizio sulla linea n. 0171501xxx ai sensi dell'articolo. 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*;
- vi. la liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- vii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

La società Vodafone Italia S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue.

In via preliminare, l'operatore ha eccepito la inammissibilità di eventuali domande eccedenti quelle già presenti nel preliminare tentativo di conciliazione.

Nel merito dei fatti, Vodafone ha contestato una ricostruzione dei fatti poco chiara e non adeguatamente supportata sotto il profilo documentale.

A ogni buon fine, la società ha rilevato che la linea n. 0171698xxx è stata attiva in Vodafone con piano "Telefono Fisso" (servizio voce funzionante tramite rete mobile).

In data 28/02/2018 è stata espletata la portabilità del numero in questione verso il gestore PosteMobile, operatore virtuale, con piena autonomia giuridica, che si appoggia alle reti di altri gestori (Vodafone nel caso di specie, atteso che fornisce un servizio voce su numero fisso tramite rete mobile).

Pertanto, Vodafone ha sottolineato che è in ragione di ciò che nei sistemi di gestione delle procedure di portabilità la stessa Vodafone figura come operatore *recipient* laddove si limita ad agire come gestore della rete su cui si appoggia l'operatore virtuale.

A tal fine, la società ha allegato le schermate gestionali da cui si evince che le richieste, prima di portabilità del numero fisso (febbraio 2018) e poi di cessazione (luglio 2018), sono partite da un ordine inserito da PosteMobile.

Pertanto, Vodafone ha contestato qualsiasi responsabilità in relazione ai disservizi lamentati dall'utente, trattandosi di problematiche comunque intervenute successivamente alla disattivazione per portabilità *out* del n. 0171698xxx regolarmente espletata nel mese di febbraio 2018 (l'ultima fattura emessa da Vodafone risale ad aprile 2018 e l'istante ha lamentato disservizi a partire dal mese di giugno 2018).

Dunque, l'espletamento della portabilità del numero ha comportato inevitabilmente la disattivazione del servizio da parte di Vodafone.

La società ha, altresì, precisato che non sussistono morosità in capo all'utente, contestando infine la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami: rammentati i requisiti del reclamo e le modalità di effettuazione dello stesso ai sensi della Carta servizi, Vodafone ha rilevato che le segnalazioni dell'utente sono di gran lunga successive alla chiusura del relativo rapporto contrattuale, non potendosi così eccepire un obbligo di risposta in capo all'operatore contrattualmente sancito.

Infine, Vodafone ha contestato all'utente un contegno non orientato al principio della diligenza, chiedendo il rigetto *in toto* delle richieste di controparte.

La società WIND Tre S.p.A., nel corso del procedimento, ha rappresentato quanto segue.

In via preliminare, ha eccepito la inammissibilità della richiesta di rimborso delle spese di procedura nonché della domanda di risarcimento del danno.

Nel merito dei fatti, WIND ha riportato nella propria memoria che: “[i]n data 11/06/18 perveniva ordine di migrazione in NP della linea 0171698xxx scenario Wind Tre (Recipient) – Vodafone (Donating). La nuova linea provvisoria veniva attivata in data 14/06/18 ma la migrazione del n. 0171698xxx non si completava e andava in error”.

Inoltre, WIND ha sottolineato che “[i]l cliente veniva contattato diverse volte per una verifica sulla numerazione 0171698xxx da portare, ma risultava sempre irraggiungibile e pertanto veniva inviato un messaggio informativo in data 15/11/2018” per informare l'utente del mancato trasferimento del numero e invitarlo a contattare il servizio clienti.

Pervenuto un reclamo in data 23/05/2019, WIND ha tentato ulteriori contatti con il cliente e in data 06/06/2019 ha trasmesso al medesimo un nuovo messaggio informativo del tenore del precedente.

Quanto alla linea provvisoria n. 0171501xxx, l'operatore ha precisato che la stessa presenta traffico e pertanto risulta funzionante e regolarmente utilizzata dall'utente, come da dettaglio allegato in atti.

Inoltre, WIND ha rammentato la previsione di cui all'articolo 2.1 della Carta servizi, al quale statuisce che l'operatore “con riferimento al servizio di telefonia fissa, si impegna ad attivare, per i Clienti individui, il servizio entro un termine massimo di 90 giorni dalla richiesta del Cliente di migrare la propria linea precedentemente attiva, previa trasmissione a Wind del codice assegnato dal precedente operatore e necessario per attivare il Servizio, o dalla richiesta del Cliente di una nuova linea Wind”.

In data 04/11/2019, su istanza di parte (GU5), WIND ha predisposto le necessarie verifiche sulla linea n. 0171698xxx e all'esito delle stesse è emerso che gli ordini di portabilità erano andati in KO con causale “*directory number non attivo*”.

Pertanto, WIND ha provveduto a inviare al *donating* Vodafone una segnalazione per verificare lo stato della numerazione sui sistemi di detta società, rilevando tuttavia l'errore commesso dall'istante nell'omettere che dal 28/02/2018 l'utenza n. 0171698xxx era migrata verso l'altra società PostePay.

Quindi, in data 06/12/2019, Vodafone ha dichiarato, in riscontro al deposito del GU5, che l'utenza non era più attiva sui propri sistemi dal 28/02/2018 e che la stessa, inoltre, risultava cessata con rientro al *donor* TIM S.p.A. dal 23/07/2018.

WIND, dunque, ha dichiarato di aver operato correttamente rispetto alle indicazioni fornite dall'utente (circa l'operatore di provenienza Vodafone) e ha sottolineato che solo con il secondo GU5 del 31/01/2020 l'istante ha fornito il codice di migrazione di PostePay corretto per reiterare la procedura, apprendendo che la numerazione 0171698xxx non era più attiva sui sistemi del *donating* dal 18/10/2018.

Conseguentemente, WIND ha evidenziato di non aver indicato il numero nell'elenco telefonico in quanto non ha mai acquisito tale risorsa.

Infine, l'operatore ha declinato le responsabilità connesse alle doglianze della parte nella misura in cui la mancata portabilità del numero non è dipesa da cause a sé imputabili, contestando altresì la tardività dei reclami dell'utente alla luce della disposizione di cui all'articolo 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste di controparte.

La società PostePay S.p.A., nel corso del contraddittorio, ha dichiarato quanto segue.

L'istante, in data 30/01/2018, ha sottoscritto un contratto per il servizio telefonico residenziale con richiesta di portabilità del n. 0171698xxx.

In data 15/02/2018 è stato installato il terminale e in data 08/03/2018 è stata espletata la portabilità del n. 0171698xxx.

In data 04/06/2018 il cliente ha segnalato dei problemi sulla linea, sebbene non risultino ulteriori contatti a ottobre 2018, quando, in data 13/10/2018, l'utente ha trasmesso un reclamo via *fax* manifestando malcontento per il servizio e riferendo al contempo di aver attivato, in data 11/06/2018, una linea telefonica con un altro gestore e di aver richiesto il passaggio del numero, chiedendo dunque la disattivazione immediata della linea.

PosteMobile ha dichiarato di aver disattivato l'utenza n. 0171698xxx dando seguito alla richiesta del cliente, posto che non risultava pervenuta alcuna richiesta di portabilità da parte di altri gestori.

In data 22/11/2018 PostePay ha stornato e rimborsato le fatture emesse da giugno 2018 fino alla data della disattivazione, tenuto conto di quanto rappresentato dal cliente nel proprio reclamo.

In seguito all'avvio del procedimento conciliativo, con raccomandata n. 617835336788 consegnata il 17/04/2020, l'operatore ha comunicato all'utente di aver valutato la situazione e di aver disposto in favore dell'istante il riconoscimento di un indennizzo pari a euro 500,00, così suddiviso: euro 300,00 per mancato riscontro al reclamo ed euro 200,00 per il malfunzionamento della linea segnalato a giugno 2018.

Considerate le richieste formulate nei confronti di PostePay, detta società ha ribadito di aver operato correttamente e di non poter essere responsabile di ulteriori problematiche successive alla disattivazione dell'utenza in parola, avvenuta nel mese di ottobre 2018.

L'operatore ha ribadito di non aver ricevuto altre segnalazioni dopo la prima del 4/06/2018, almeno fino al reclamo a mezzo *fax* di cui sopra in cui l'istante ha chiesto l'immediata disattivazione dell'utenza.

Inoltre, la società ha rilevato che dai documenti prodotti dall'utente e dagli accertamenti svolti in seguito al deposito del GU5 è stato possibile appurare che il codice di migrazione indicato (VVF12345678222) era errato.

Il codice corretto VVF12345678222O è presente nella fattura PostePay allegata in atti. Ciò posto, la richiesta di portabilità non è mai pervenuta a causa di dati incongruenti, mentre la successiva richiesta di portabilità è pervenuta quando la numerazione risultava ormai disattiva.

Sulla base di tali circostanze PostePay ha chiesto il rigetto *in toto* dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che l'istanza non possa trovare accoglimento per i motivi di seguito precisati.

In primis, si dà atto della transazione depositata nel fascicolo documentale in data 20/07/2020 perfezionatasi tra la parte istante e l'operatore WIND Tre S.p.A. nelle more della definizione della controversia. Detta transazione assorbe le richieste espressamente formulate dall'utente nei riguardi di WIND, la cui posizione di *recipient* nell'ambito della vicenda dedotta in controversia non potrà dunque essere oggetto di valutazione ai fini della presente decisione.

Ciò stante, a fronte delle doglianze rappresentate dall'utente, ai fini della presente decisione saranno valutate le posizioni di Vodafone e PostePay in relazione ai fatti dedotti in controversia.

Valutata complessivamente la vicenda, che si sostanzia nella mancata portabilità del numero 0171698xxx nel passaggio dell'utenza da PosteMobile a WIND (contratto WIND del 11/06/2018) tradottasi di fatto nella irreversibile perdita dello stesso (accertata in seguito al secondo GU5 del 31/01/2020), si osserva che il disservizio non può essere ascritto alla sfera di responsabilità di PostePay o Vodafone.

Sebbene dalla documentazione che i due operatori hanno prodotto in atti emerga una discrepanza temporale tra la data di cessazione del numero 0171698xxx, che Vodafone indica nel 23/07/2018 (cessazione con rientro al *donor* TIM), e la data di disattivazione dell'utenza, che PostePay invece individua nel 18/10/2018 (disposta su richiesta di disattivazione dell'utente del 13/09/2018), si ritiene che tale incongruenza risulti irrilevante rispetto al destino della risorsa andata perduta, nella misura in cui solo una tempestiva richiesta di portabilità del numero da parte del *recipient* WIND avrebbe potuto invertirne le sorti.

D'altra parte, alla luce del corredo probatorio in atti, non è possibile accertare se alla base del disallineamento dei dati che Vodafone e PostePay riportano in ordine alla cessazione dell'utenza vi sia un comportamento improprio da parte del *donating* PostePay, ma al contempo non si può prescindere dal contenuto del reclamo indirizzato a PostePay in data 13/10/2018 (poi allegato in atti dall'operatore) nel quale l'utente chiede l'immediata disattivazione dell'utenza n. 0171698xxx, lamentando "doppia fatturazione" per la fattura del 12/09/2018 e specificando di aver effettuato il passaggio a un nuovo operatore già in data 11/06/2018.

Stanti le predette considerazioni, non si ritiene che l'operato di PostePay sia stato illegittimo e, in ogni caso, suscettibile di incidere sulla perdita della numerazione.

Per mera completezza, giova rammentare la disposizione regolamentare di cui all'articolo 19, comma 4, della libera n. 274/07/CONS, la quale prevedendo che “[n]el caso in cui la cessazione avvenga in assenza di richiesta di number portability verso altro operatore, l'operatore a cui il numero ritorna in disponibilità si impegna a non riutilizzarlo per un periodo di almeno 30 giorni, ciò al fine di consentire che l'operatore che ha acquisito il cliente precedentemente intestatario del numero possa a sua volta in tale lasso di tempo richiederne la portabilità”, consente al recipient di interloquire con il donor al fine di recuperare la numerazione già in precedenza assegnata al proprio cliente.

Tanto meno la società Vodafone può essere considerata responsabile dei lamentati disservizi, intervenuti quando l'utenza era ormai migrata, nel febbraio 2018, verso l'operatore PostePay in seguito a una procedura espletata regolarmente e non oggetto di contestazione da parte dell'utente se non in relazione alla successiva insoddisfazione verso la qualità del servizio PostePay.

In relazione a tanto non si ritiene che si concretizzi alcuna delle fattispecie indennizzabili ai sensi del *Regolamento sugli indennizzi* che metta in relazione quanto patito dall'utente e le condotte degli operatori e che consenta di riconoscere ulteriori compensazioni in favore della parte istante.

Per quanto riguarda le specifiche richieste di indennizzo per mancata risposta ai reclami, alla luce di quanto in atti, si rileva che i reclami indirizzati a Vodafone (25/05/2019 e 14/08/2019) sono di gran lunga successivi al regolare trasferimento dell'utenza da Vodafone a PostePay, avvenuto nel mese di febbraio 2018, con conseguente disattivazione del servizio da parte di Vodafone, non configurandosi un inadempimento contrattuale, tanto più se si considera che la società è stata comunque interpellata nel corso dei procedimenti relativi alle due istanze GU5 depositate dall'utente fornendo i dovuti riscontri, nonché l'errore dell'utente il quale si è ravveduto alquanto tardivamente rispetto alla dimenticanza di aver effettuato un passaggio intermedio per la propria utenza, appunto in PostePay, continuando a indirizzare WIND verso Vodafone e interpellando a distanza di tempo ancora quest'ultima società.

La società PostePay, invece, nel corso del procedimento conciliativo ha già liquidato in favore dell'utente la somma di euro 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, unitamente alla ulteriore somma di euro 200,00 riconosciuta per i malfunzionamenti lamentati per il periodo in cui l'utenza è rimasta in carico a sé, circostanza rimasta incontestata dall'istante.

Con particolare riferimento alla richiesta di cui al punto vi. si rileva che la stessa corrisponde a un refuso del formulario in quanto fa riferimento al numero provvisorio 0171501xxx attivato da WIND in relazione al quale, alla luce della restante documentazione in atti, oltre che alla transazione già sopra richiamata, non sono state lamentate interruzioni o malfunzionamenti; diversamente, se la richiesta formulata dall'utente intende riferirsi alla numerazione 0171698xxx poi perduta, va comunque rilevato che, oltre a doversi ritenere integrata un'altra fattispecie, non troverebbe

comunque accoglimento in relazione alle sfere di responsabilità di Vodafone e PostePay, per i motivi già sopra esposti.

Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può trovare accoglimento stante la natura gratuita della procedura telematica di risoluzione delle controversie tramite *ConciliaWeb* e l'assenza in atti di spese documentate e 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 non accoglie l'istanza di Petracca nei confronti di WIND Tre S.p.A., Vodafone Italia S.p.A. e PostePay S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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, 19 agosto 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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