

DELIBERA N. 29/23/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FALEGNAMERIA 80/VODAFONE ITALIA S.P.A./WIND TRE S.P.A.
(GU14/573946/2022)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 26 luglio 2023;

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*”, come modificato dal d.lgs 207/21, di seguito denominato “*Codice*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Approvazione del 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. 434/22/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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Falegnameria 80 del 21 dicembre 2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, già cliente dell'operatore Wind Tre S.p.A., titolare delle utenze telefoniche *business* n. 0422951xxx e n. 0422959xxx nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue:

a. *“Nel trasferire il numero telefonico dal precedente operatore Wind è stato perso il numero di telefono fisso storico dell'azienda”.*

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato la seguente richiesta:

i. *“Indennizzo previsto dall'artt. 10 e 13 dell'allegato A della delibera 347/2018/cons dell'autorità per le garanzie nelle telecomunicazioni”.*

2. La posizione degli operatori

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nell'ambito dell'istruttoria, ha rappresentato che l'istante in data 12 maggio 2020 ha sottoscritto una proposta contrattuale per l'attivazione di un prodotto di rete fissa *OneBusiness*, una SIM voce n. 3292298xxx *OneBusiness* versione *Infinito Gold Edition* e una SIM voce 3478936xxx *Zero: Red*. L'operatore ha precisato che nella copia della PDA pervenuta a Vodafone Italia S.p.A. risultava indicato come numero da importare solo il DN 0422951xxx e non già il n. 0422959xxx. Pertanto, Vodafone Italia S.p.A. ha inserito in data 18 maggio 2020 la richiesta di migrazione dell'utenza n. 0422951xxx, che si è espletata il 1° giugno 2020. Vodafone Italia S.p.A. ha poi rappresentato che *“[p]resumibilmente, essendo presente in pda solo il numero 0422951xxx, nella fase 3 della migrazione si espletava solo il passaggio di tale numero mentre l'altro restava al Donating”.* A seguito di segnalazione dell'utente, Vodafone Italia S.p.A. ha invitato lo stesso a rivolgersi al gestore *donating* per richiedere la riattivazione del numero non importato (n. 0422959xxx), risultando impossibile per la società procedere in tal senso, in quanto la numerazione non era stata acquisita. Vodafone Italia S.p.A. ha, poi, ribadito quanto sopra esposto nel riscontro al reclamo che il cliente ha inviato nel mese di settembre 2020. L'operatore ha, infine, formulato una proposta transattiva al cliente (storno della fattura n. AM13519xxx del 22 luglio 2020 per un importo di euro 536,82 e riconoscimento di un indennizzo di euro 1.500,00) che, tuttavia, non è stata riscontrata tempestivamente dall'utente, nonostante i solleciti inviati. A ogni modo, Vodafone Italia S.p.A. ha provveduto a stornare integralmente la citata fattura, con nota di credito emessa il 25 novembre 2020. Solo dopo due anni, ha evidenziato Vodafone Italia S.p.A., l'utente ha riscontrato le comunicazioni inviate nel 2020, rifiutando la proposta transattiva avanzata. Per il numero 0422951xxx, risulta poi una GNP out richiesta da Wind Tre S.p.A. il 10 agosto 2020 ed espletata il 21 agosto 2020. Tanto premesso, Vodafone Italia S.p.A. ha eccepito l'infondatezza della richiesta di indennizzo per la perdita del numero 0422959xxx, sottolineando l'inerzia dell'istante che, a seguito dell'indicazione tempestiva da parte del servizio clienti di rivolgersi al *donating* Wind Tre S.p.A. per il recupero del numero, non ha dimostrato di

aver provveduto in tal senso e non ha neanche avviato tempestivamente un procedimento GU5 volto al recupero della numerazione. Alla luce di quanto rappresentato, Vodafone Italia S.p.A. ha chiesto il rigetto dell'istanza.

L'operatore Wind Tre S.p.A., coinvolto nel procedimento a seguito dell'accoglimento della richiesta di integrazione del contraddittorio formulata da Vodafone Italia S.p.A., ha rappresentato che in data 19 maggio 2020 è stata notificata una richiesta di migrazione, nello scenario Wind Tre S.p.A. *donating* – Vodafone Italia S.p.A. *recipient*, per le linee telefoniche nn. 0422951xxx e 0422959xxx. La migrazione è stata espletata, per entrambe le numerazioni, in data 1° giugno 2020. Wind Tre S.p.A. ha, dunque, evidenziato di aver assolto correttamente a tutti i doveri tecnici posti a carico del *donating* e, pertanto, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento nei confronti della società. Inoltre, Wind Tre S.p.A. ha rappresentato di non aver mai ricevuto reclami relativi a presunti disservizi tecnici, tantomeno l'istante ha presentato istanza di adozione di un provvedimento temporaneo. Da ultimo, Wind Tre S.p.A. ha dichiarato che non risultano mai pervenute richieste o segnalazioni intraoperatori. Per quanto rappresentato, l'operatore ha chiesto il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può essere accolta nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. per i motivi che seguono.

In via preliminare, dalla ricostruzione dei fatti, è emerso che l'utente aveva attive in Wind Tre S.p.A. due utenze *business* con numerazioni 0422951xxx e 0422959xxx. In data 12 maggio 2020, l'istante ha sottoscritto una proposta contrattuale con Vodafone Italia S.p.A., richiedendo la migrazione delle predette utenze. Tuttavia, in data 1° giugno 2020 è stato attivato in Vodafone Italia S.p.A. il solo numero 0422951xxx. Wind Tre S.p.A. ha precisato, al riguardo, che a sistema risulta notificata una richiesta di migrazione nello scenario Wind Tre S.p.A. *donating* – Vodafone Italia S.p.A. *recipient* per le linee telefoniche n. 0422951xxx e n. 0422959xxx, conclusa con esito positivo il 1° giugno 2020 per entrambe le numerazioni. L'istante ha tempestivamente segnalato a Vodafone Italia S.p.A., tramite PEC del 1° giugno 2020, la perdita della numerazione 0422959xxx avvenuta durante il passaggio tra operatori. Il reclamo non è stato riscontrato dal gestore. L'utente ha, poi, deciso di recedere dal contratto con Vodafone Italia S.p.A. e di rientrare in Wind Tre S.p.A. con il numero 0422951xxx. La migrazione si è correttamente espletata il 21 agosto 2020. In data 7 agosto 2020, l'utente ha contestato, tramite PEC, la fattura n. AM13519xxx (del 22 luglio 2020) di euro 536,82 di Vodafone Italia S.p.A., comprensiva di importi imputati per la risoluzione anticipata del contratto. L'istante ha, contestualmente, reclamato per la perdita del numero storico 0422959xxx, chiedendo la somma di euro 10.000,00 a titolo di risarcimento per i danni subiti. In data 17 settembre 2020, Vodafone Italia S.p.A. ha sottoposto all'istante una proposta transattiva che prevedeva lo storno della fattura n. AM13519xxx del 22 luglio 2020, per un importo di euro 536,82, e il riconoscimento di un indennizzo di euro 1.500,00. L'utente non ha dato riscontro alla predetta proposta; Vodafone Italia S.p.A., con comunicazione inviata

tramite PEC il 24 novembre 2020, ha ritenuto, dunque, rifiutata la proposta conciliativa e ha precisato che la società riteneva conclusa la segnalazione. Il gestore, tuttavia, ha autorizzato lo storno integrale della posizione debitoria del cliente, disponendo l'emissione di una nota di credito di euro 536,82, "*quale importo afferente l'ultima e definitiva fattura del 22 luglio 2020*". In data 28 luglio 2022, il legale rappresentante dell'utente ha comunicato a Vodafone Italia S.p.A. il non accoglimento della proposta transattiva formulata il 17 settembre 2020, dichiarandosi disponibile a definire la vertenza con la corresponsione, da parte della società, di un indennizzo di euro 6.000,00. Vodafone Italia S.p.A. ha riscontrato, il 23 agosto 2022, la comunicazione dell'istante precisando che i termini di gestione della proposta transattiva erano ampiamente trascorsi. Pertanto, in assenza di risposta da parte del cliente nelle tempistiche previste, era stata predisposta la chiusura della segnalazione. L'utente ha presentato, poi, nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. l'istanza di conciliazione UG/557572/2022 del 22 novembre 2022, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento.

Tanto premesso la richiesta dell'istante di cui al punto i., relativa alla liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione storica 0422959xxx può trovare accoglimento nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. per le seguenti motivazioni.

Nel merito del disservizio dedotto in controversia, si osserva che, a fronte di una PDA sottoscritta dall'istante in data 12 maggio 2020, nella quale sono chiaramente indicate le due numerazioni da portare - segnatamente n. 0422951xxx e n. 0422959xxx - Vodafone Italia S.p.A. ha processato la portabilità del solo n. 0422951xxx, asserendo in memoria che "*nella copia della pda pervenuta a Vodafone risultava indicato come numero fisso da importare solo il DN 0422951xxx e non già lo 0422959xxx*", pertanto "*[p]resumibilmente, essendo presente in pda solo il numero 0422951xxx, nella fase 3 della migrazione si espletava solo il passaggio di tale numero mentre l'altro restava al Donating*". Al riguardo, Wind Tre S.p.A. ha precisato di aver ricevuto il 19 maggio 2020 una richiesta di migrazione da parte di Vodafone Italia S.p.A. per le utenze telefoniche nn. 0422951xxx e 0422959xxx, migrazione poi espletata, per entrambe le numerazioni, in data 1° giugno 2020.

Orbene, preme rilevare come l'istante non appena abbia constatato la mancata portabilità del n. 0422959xxx ha formalmente edotto Vodafone Italia S.p.A. in ordine all'accaduto. Ciò nonostante, l'operatore *recipient* non si è attivato per risolvere la problematica, limitandosi a riferire al legale rappresentante dell'utente, in riscontro ai reclami del 1° giugno 2020 e del 7 agosto 2020, di aver già comunicato al cliente che "*Come indicato in mdc Provisioning la portabilità del PBX 0422959192xxx non è presente nella PDA. Il cliente deve sentire il vecchio OLO e richiedere la riattivazione del vecchio numero in quanto comunica essere disattivo*". Nella medesima PEC, inviata il 17 settembre 2020, Vodafone Italia S.p.A. ha formulato la proposta transattiva di cui si è già detto.

Peraltro, dalla disamina delle note di gestione relative ai mesi di settembre-ottobre 2020, depositate in atti da Vodafone Italia S.p.A., emerge la piena consapevolezza dell'operatore in ordine alla propria responsabilità nella perdita del n. 0422959xxx. Invero, nella nota di gestione del 17 settembre 2020, Vodafone Italia S.p.A. ha rappresentato la "*[c]hiara responsabilità di FV non aver popolato la PDA con il numero oggetto di contestazione. Ribadiamo la possibilità per il cliente di recuperare la*

numerazione tramite il DONOR. Numero 0422959xxx effettivamente presente in OCA in status disattivo, quindi transitato sui nostri sistemi [enfasi aggiunta]. Propongo lo storno totale dell'ultima e definitiva fattura di euro 536,82 + accredito di Euro 6000 in ossequio all' articolo 10 dell'Allegato A delibera Agcom 347_18_CONS_ 20-7-2018 (afferente la perdita della numerazione). I 1500 euro in essa previsti per il mercato consumer, debbono essere quadruplicati per il mercato business causa danno commerciale oggettivo”.

L'operatore ha precisato, poi, che “[t]enuto conto della possibilità ancora concreta di recuperare il numero tramite il Donor, offro in prima battuta oltre allo storno totale del debito attuale tramite l'emissione di nota di credito di € 536,82 Iva inclusa (cinquecentotrentasei/82) quale importo afferente l'ultima e definitiva fattura del 22 luglio 2020, anche l'accredito a mezzo assegno di traenza/Bonifico bancario (IBAN eventualmente da indicare) di € 1.500,00 Iva inclusa (millecinquecento/00). Mi tengo stretto in prima battuta interpretando restrittivamente la Delibera prevista per la fase giudiziale, come se il cliente fosse Consumer. Attendo riscontro per salire eventualmente a 6K” [enfasi aggiunta].

Per quanto rappresentato, può ritenersi che la perdita della numerazione *business* 0422959xxx sia imputabile a Vodafone Italia S.p.A. la quale, in primo luogo non ha correttamente dato seguito alla richiesta dell'istante di portabilità di una delle due numerazioni; in aggiunta, pur essendo stata informata tempestivamente della mancata portabilità del numero 0422959xxx, non ha posto in essere alcuna iniziativa per recuperare la numerazione, consentendo in tal modo all'utente di rientrare in possesso del proprio numero storico.

Pertanto, Vodafone Italia S.p.A. sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 10 e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi* nella misura pari a euro 6.000,00 (seimila/00), tenuto conto che si tratta di un'utenza *business* e che il cliente era titolare della numerazione almeno dal 2004, come attestato dalla fattura di Telecom Italia depositata in atti.

Si dà atto, infine, che l'istanza è stata trasferita, per competenza, a questa Autorità dal CORECOM Veneto in data 23 dicembre 2022.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, Relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza della società Falegnameria 80 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 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, il seguente importo:

i. euro 6.000,00 (seimila/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione *business* 0422959xxx.

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 30, comma 12, del *Codice*.

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, 26 luglio 2023

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giulietta Gamba