

DELIBERA N. 310/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BARUZZO /WIND TRE S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/269912/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 23 settembre 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, dichiarata 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 Baruzzo del 22/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di una utenza telefonica fissa n. 04321593xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. in data 12 settembre 2019 la sig.ra Baruzzo ha richiesto la migrazione del numero 04321593xxx da Vodafone a WIND Tre, ma la migrazione non è mai stata effettuata;

b. in sede di sottoscrizione contrattuale con l'istante ha versato euro 20,78 e ha ricevuto addebiti mensili pari a euro 7,99 per due mesi;

c. in sede di conciliazione, WIND Tre ha sostenuto che vi fosse una richiesta di annullamento della migrazione stessa, ma nessun documento è stato, però, prodotto.

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

- i. il completamento della migrazione;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella migrazione;
- iii. il rimborso dei costi sostenuti con il precedente gestore
- iv. il rimborso delle spese sostenute per la gestione di detta situazione.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Vodafone, nell'ambito del contraddittorio, ha rilevato l'estrema genericità delle contestazioni sollevate dall'istante, non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti né da alcuna valida evidenza documentale (si fa notare che, per quanto stabilito dai più basilari principi civilistici, colui che contesta un inadempimento contrattuale deve almeno provare il titolo su cui fonda la sua domanda).

Vodafone ha eccepito, in primo luogo, che non risulta alcun reclamo in atti relativo a quanto lamentato nel GU14 e tale da giustificare il riconoscimento di un indennizzo.

Pur ritenendo assorbenti le eccezioni di cui sopra, per quanto riguarda la contestazione relativa al ritardo nella migrazione del numero 04321593xxx, Vodafone ha dichiarato che a sistema risultano due richieste di migrazione inserite da WIND Tre, di cui la prima, del 12 settembre 2019, andata in scarto di fase 3 per mancata acquisizione della linea da parte del *recipient*.

La seconda richiesta di migrazione, inserita il 30 ottobre 2019 (a nome di altro soggetto, ma con CDM corretto), si è espletata regolarmente in data 15 novembre 2019.

L'attività di impulso della migrazione o NP pura nei passaggi OLO to OLO dei numeri ricade sul gestore *recipient*, secondo quanto espresso dalle delibere in materia (si vedano le delibere nn. 274/07/CONS e 35/10/CIR). Le notifiche di espletamento delle procedure di migrazione sono esclusivamente a carico del gestore di rete (cd. operatore notificato), secondo quanto previsto dalla delibera n. 274/07/CONS, articolo 18, comma 2, lett. g.

Vodafone, pertanto, ha ribadito la propria estraneità alla vicenda in relazione al ritardo nella migrazione verso il gestore *recipient*.

L'espletamento della migrazione ha comportato inevitabilmente la disattivazione del *link* da parte di Vodafone.

Per mera completezza difensiva, Vodafone ha evidenziato come la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi abbia un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle richieste di indennizzo. Nel caso di specie, non risulta in atti né a sistema alcuna segnalazione riguardo a quanto lamentato dall'istante nel GU14.

L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 12 settembre 2019, l'istante ha sottoscritto una proposta di contratto per l'attivazione della linea fissa n. 04321593xxx, con contratto n. 1476562771323, con accesso in ULL e

migrazione della numerazione nello scenario WIND Tre OLO *recipient* e Vodafone OLO *donating*.

Tale ordine non si è perfezionato per sopraggiunto esito negativo in data 19 settembre 2019 con causale “Richiesta non valida”. In sede di gestione del KO, in data 30 ottobre 2019, si è verificata la presenza di un altro ordine per la stessa utenza n. 04321593xxx, su altra anagrafica, che si è perfezionato in data 15 novembre 2019, per il quale era stato fornito da altro soggetto il medesimo codice di migrazione, presso la stessa sede.

WIND Tre ha dichiarato che le verifiche sul codice di migrazione trasmesso dal *recipient* al *donating* sono, da normativa di settore, in carico allo stesso *donating*.

WIND Tre non ha potuto proseguire con il reiterno dell’ordine a nome dell’istante, pertanto, l’utenza non veniva mai attivata a nome dell’istante sui sistemi WIND Tre e, di conseguenza, il contratto non si perfezionava.

WIND Tre non può rispondere dell’utilizzo del codice di migrazione da parte di terzi, in quanto è cura dell’intestatario dell’utenza conservare tale codice e non fornirlo a terze persone.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, occorre precisare che agli atti non risultano presenti reclami successivi alla migrazione avvenuta in capo ad altro utente. L’unico reclamo allegato è del 6 novembre 2019, volto a sollecitare la migrazione dell’utenza telefonica richiesta in data 12 settembre 2019.

Nel caso di specie, non si controverte di una mancata migrazione dell’utenza telefonica n. 04321593xxx bensì di una migrazione avvenuta in capo ad altro utente che ha fornito il medesimo codice di migrazione della sig.ra Baruzzo e che, da quanto emerso nel corso dell’istruttoria, risulta il coniuge della sig.ra Baruzzo.

In base alla normativa vigente, le verifiche formali sono di competenza dell’operatore *donating*, ovvero Vodafone, che avrebbe dovuto notificare la causale di scarto per “*incongruenza dei dati anagrafici/amministrativi*”, in conformità a quanto previsto dal quadro regolamentare vigente e non consentire l’espletamento della migrazione in capo ad altro utente diverso dalla sig.ra Baruzzo. Allo stesso tempo, però, si rileva l’assenza di reclami da parte dell’istante in data successiva alla migrazione del 15 novembre 2019, che ha determinato l’inconsapevolezza dell’accaduto da parte di Vodafone circa l’accaduto. Del resto, ai sensi dell’articolo 14, comma 4 del *Regolamento sugli indennizzi* “[s]ono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”. Inoltre, occorre precisare che in concreto alcun pregiudizio è stato arrecato alla parte istante in termini di funzionalità della linea telefonica, considerato che la

migrazione della linea telefonica è avvenuta in capo al coniuge convivente della sig.ra Baruzzo.

Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento in quanto l'utenza telefonica n. 04321593xxx ormai è migrata in data 15 novembre 2019 in capo al coniuge della sig.ra Baruzzo, e, come confermato da entrambi gli operatori, allo stato non è possibile restituire la numerazione alla sig.ra Baruzzo.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto non si tratta, come già sopra precisato di mancata migrazione, bensì di migrazione avvenuta in capo al coniuge della parte istante in possesso del codice di migrazione relativo alla linea telefonica intestata alla moglie. Agli atti risultano presenti due richieste di migrazione nello scenario Vodafone *donating* – WIND Tre *recipient*, la prima del 12 settembre 2019 riferita alla sig.ra Baruzzo, andata in scarto in fase 3, e la seconda del 30 ottobre 2019 riferita ad altro utente, espletata in data 15 novembre 2019, sebbene con il medesimo codice di migrazione. L'istante non fa alcun riferimento alla migrazione dell'utenza in capo ad altro utente, ma lamenta il ritardo nella migrazione dell'utenza telefonica oggetto di contestazione senza precisare altro. All'esito dell'istruttoria è emerso che l'utenza non è più attiva sui sistemi Vodafone in quanto in data 15 novembre è migrata in WIND Tre.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento atteso che non vi è alcuna giustificazione sottesa alla richiesta di storno. Agli atti non vi è prova alcuna che la sig.ra Baruzzo abbia subito una doppia fatturazione. Nel fascicolo risulta allegata la fattura Vodafone del 3 settembre 2019 periodo di riferimento 9 giugno- 8 agosto 2019 di euro 80,45 che non può essere stornata in quanto l'utenza telefonica oggetto di contestazione risultava attiva con Vodafone fino al 15 novembre 2019.

Infine, anche la richiesta sub iv. 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 non accoglie l'istanza della sig.ra Baruzzo nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. e WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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, 23 settembre 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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