

DELIBERA N. 33/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PREVOSTO DI PREVOSTO/VODAFONE ITALIA S.P.A./WIND TRE S.P.A.
(GU14/62510/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 gennaio 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 denominato *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*” 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, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”;

VISTO l'articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019 , n. 162, recante *“Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica”*, ai sensi del quale *“All'articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»”*.

VISTE l'istanza della Società Prevosto di Prevosto, del 10 dicembre 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'atto introduttivo del procedimento e nelle proprie repliche, l'istante ha dichiarato di aver sottoscritto con WIND Tre S.p.A., in data 30 settembre 2016, un contratto per il passaggio della telefonia mobile, di due linee fisse (linea voce 0184667xxx, linea fax 0184662xxx più una nuova linea) e della connettività dal vecchio gestore, Vodafone Italia S.p.A.; l'istante ha precisato che i predetti numeri principali, voce e fax, erano conosciuti al pubblico in quanto indicati sulla carta intestata della Società istante.

In particolare, parte istante ha lamentato gravi disservizi nel passaggio della componente fissa mentre per la telefonia mobile il passaggio si concludeva in data 18 ottobre 2016.

Dal 1° novembre 2016, l'operatore WIND ha cominciato a fatturare i servizi fissi nonostante le linee non fossero mai migrate. Infatti, l'utenza fissa 0184667xxx migrava in data 21 febbraio 2017; in relazione all'ADSL, fatturavano entrambi gli operatori e si riscontravano continui disservizi, mentre il fax 0184662xxx non funzionava dal 21 febbraio 2017.

L'istante, inoltre, ha dichiarato che *“[l]a linea voce 0184667xxx ha diverse interruzioni. (Nel dettaglio: il 30 gennaio abbiamo aperto la prima pratica perché da remoto non vedevano il loro router (che non era stato configurato dal loro tecnico), il 21 febbraio è avvenuto il passaggio, il 22 febbraio i telefoni non funzionavano, il 23 febbraio posizionato e verificato passaggio linea il 23 sera chi provava a chiamare sentiva il messaggio “vodafone messaggio gratuito” e a chi utilizzava TIM o TRE diceva che il numero era inesistente, il 24 febbraio non funzionano nuovamente, il 1° marzo nuovamente isolati, il 3 marzo di nuovo, il 4 marzo nuovamente, il 6/03 cambiato il router il 16 marzo sempre problemi, il 17/03 intervento tecnici alpitel, tutto questo senza produrre alcun tipo di migioria al sistema)”*.

L'istante ha lamentato altresì doppia fatturazione nel corso del passaggio e ha precisato che, sebbene l'agente di WIND avesse riferito di aver terminato il passaggio delle utenze, non poteva inviare lettera di cessazione a Vodafone in quanto non era certo che le numerazioni fossero effettivamente migrate. Vodafone, infatti, fatturava ancora per il numero fax 0184662xxx.

Nonostante i solleciti al servizio clienti degli operatori, non seguiva alcun riscontro e l'utente ha precisato di aver ricevuto un accredito di euro 100,00 da parte di WIND Tre, senza però ottenere risoluzione dei problemi segnalati.

In data 29 marzo 2017, l'istante ha sporto reclamo formale a entrambi gli operatori, a mezzo raccomandata A/R, per ottenere l'attivazione del fax 0184662xxx (non funzionante dal 21 febbraio 2017), il regolare funzionamento della linea voce 0184667xxx e dell'ADSL, nonché per chiedere, in particolare a Vodafone, la regolarizzazione della posizione amministrativa con cessazione di tutti i servizi, fermo restando l'interesse a conservare i numeri 0184667xxx e 0184662xxx. Il reclamo, tuttavia, è rimasto inevaso.

L'istante è infine passato ad altro operatore, ma i precedenti gestori hanno applicato le penali di recesso contestate.

Sulla base di tali premesse, l'istante ha richiesto:

nei confronti di WIND Tre S.p.A.,

i. il rimborso del 50% delle fatture in ragione del malfunzionamento della linea fissa 0184667xxx e ADSL dal 1° novembre 2016 al 10 settembre 2017;

ii. indennizzo di euro 252,00 per ritardo nel passaggio della linea telefonica 0184667xxx da Vodafone a WIND (per 84 giorni dal 30 ottobre 2016 al 21 gennaio 2017);

iii. indennizzo per sospensione completa della linea fax n. 08184662xxx (dal 21 febbraio 2017 al 10 settembre 2017);

iv. indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 29 marzo 2017;

v. indennizzo di euro 24,00 per indebita sospensione della linea voce e fax per due giorni durante in rientro in TIM;

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

vi. rimborso delle fatture emesse in seguito al passaggio in WIND, dal 1° novembre 2016;

vii. storno delle fatture emesse dopo il 5 aprile 2017, stante la richiesta di cessazione fatta dall'utente;

viii. indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 29 marzo 2017.

2. La posizione degli operatori

Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche solo "Vodafone") ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 non coincidenti con quelle presenti nell'istanza di conciliazione.

Nel merito della controversia, con particolare riferimento alla richiesta di storno avanzata nel formulario GU14, ha evidenziato l'estrema genericità delle contestazioni sollevate dall'istante in quanto non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti né da alcuna valida evidenza documentale. Rammentando la normativa di settore nonché i

precedenti dell’Autorità, la Società ha altresì precisato che l’utente ha sospeso integralmente il pagamento delle fatture, maturando importi insoluti per un totale di euro 1.689,57.

A ogni buon fine, Vodafone ha dichiarato che l’istante aveva attivi i seguenti servizi: 3 *link* di rete fissa, n. 2184716 con piano “Vodafone ADSL Soluzione Lavoro”, n. 3984222 con piano “Soluzione Ufficio Basic” e n. 874583 con piano “Vodafone Rete Unica su Misura”, oltre a 12 SIM voce e una SIM dati. A seguito dell’esportazione delle SIM mobili verso Wind, restavano attive le SIM dati con n. 3807542xxx, n. 3462462xxx e n. 3450121xxx.

Per quanto concerne la rete fissa, Vodafone evidenzia che, a sistema, risulta una richiesta di migrazione per il *link* n. 2184716 con le numerazioni 01841890xxx e 0184668xxx, regolarmente espletata in data 9 dicembre 2016 (e da quella data sono cessati gli addebiti in fattura per tale *link*) e una richiesta di GNP *out* del numero 0184667xxx, espletata in data 21 febbraio 2017.

Atteso che il *recipient* WIND ha richiesto la NP pura del numero e la migrazione parziale dei servizi attivi e non essendo intervenuta contestuale richiesta di recesso per gli stessi, Vodafone ha dichiarato che i *link* di rete fissa sono rimasti attivi fino alla cessazione intervenuta in data 17 novembre 2017 a seguito della disdetta inviata il 17 ottobre 2017.

Per quel che concerne il numero 0184716xxx, la Società ha sottolineato che risulta una richiesta di GNP *out* inserita da Tim in data 17 giugno 2017 ed espletata in data 2 agosto 2017. In particolare, Vodafone ha evidenziato che, considerato che l’istante aveva manifestato l’interesse alla migrazione del numero 0184716xxx, non avrebbe potuto disattivare il *link* al quale il numero era associato in quanto ciò avrebbe comportato la cessazione dello stesso e la sua perdita.

L’operatore ha, infine, ricordato che la disattivazione automatica del *link* di rete fissa avviene solo nei casi di migrazione *ex* delibera n. 274/07/CONS: laddove manchi tale richiesta o venga espletata una semplice portabilità pura dei numeri i *link* restano attivi. Infatti, la Società ha rammentato come la procedura della NP pura delle numerazioni fisse (delibera n. 35/10/CIR) – prevedendo il passaggio da un gestore ad un altro del solo numero e non anche dell’accesso alla rete - non comporta l’automatica disattivazione dell’accesso intermedio alla rete (nel caso di specie, i *link* DSL rete unica) da parte del gestore *donating*, che può procedere alla disattivazione dei servizi solo su espressa richiesta del cliente. L’operatore ha ricordato infine che la responsabilità in relazione alla scelta sulla modalità di passaggio da un gestore all’altro ricade, secondo costante orientamento dell’AGCOM, sul gestore *recipient* e non sul *donating*.

La Società WIND Tre S.p.A. (di seguito anche solo “WIND Tre”), nella propria memoria, ha ricostruito la vicenda contrattuale dichiarando che, dalle verifiche effettuate, è emerso che in data 30 settembre 2016 il cliente aveva sottoscritto una proposta di contratto per l’attivazione delle utenze n. 0184667xxx e n. 0184189xxx.

In data 1° dicembre 2016, l’istante riferiva al gestore di aver sottoscritto un contratto per la linea n. 0184667xxx e per un’altra non di suo interesse e aggiungeva di aver sottoscritto un altro contratto per la linea n. 0184662xxx, non presente a sistema.

Il gestore ha precisato di aver spiegato al proprio cliente che la situazione poteva essere risolta con l’invio di un’autocertificazione e la sostituzione della linea inserita nella

documentazione già trasmessa dall'agenzia con quella che avrebbe voluto attivare, ma il cliente non inviava alcunché.

WIND Tre ha aggiunto altresì che, in data 21 dicembre 2016, provvedeva ad attivare il servizio ADSL e in data 22.12.2016 il cliente chiedeva la sostituzione della linea n. 01841893xxx con quella n. 0184662xxx. In data 3 gennaio 2017, quindi, Wind Tre contattava il proprio cliente per informarlo del fatto che, in seguito all'attivazione dell'utenza n. 0184667xxx, si provvedeva all'attivazione del numero 0184662xxx come linea analogica indipendente. In data 3 marzo 2017, l'utente segnalava che la linea n. 0184667xxx era bloccata in entrata e in uscita. L'operatore ha dichiarato al riguardo che il disservizio terminava in data 8 marzo 2017, ma che, in pari data, il cliente segnalava "assenza randomica di portante" e che la suddetta segnalazione veniva chiusa in data 3 aprile 2017.

Il gestore ha riportato l'esito di una ulteriore segnalazione di disservizio, del 7 aprile 2017, con risoluzione in data 10 aprile 2017, come confermato dal cliente stesso.

Infine, in data 4 aprile 2017 il gestore riceveva un reclamo da parte dell'istante che contestava il disservizio subito richiedendo gli indennizzi di specie. In esito a detto reclamo, dunque, WIND Tre ha riconosciuto al cliente l'importo massimo previsto dalla Carta dei Servizi a titolo di indennizzo mediante un accredito di euro 100,00 sulla fattura n. 2017T000342766 del 20 maggio 2017. In merito all'attivazione dell'utenza n. 0184662xxx, il gestore ha sottolineato di aver ribadito all'utente la necessità di ricevere la proposta di contratto che il cliente, da parte sua, si impegnava a inviare.

WIND Tre ha aggiunto che, in data 10 luglio 2017, il cliente ha segnalato la linea bloccata in ingresso per il n. 0184667xxx, disservizio risolto in data 11 luglio 2017.

Il 2 agosto 2017, la numerazione 0184667xxx migrava verso altro gestore e, successivamente, in data 17 ottobre 2017, parte istante ha richiesto la disdetta di tutte le utenze attive. Contattato il cliente per avere delle specifiche sulla disattivazione, in quanto la documentazione trasmessa dal cliente non era conforme (assenza di indicazione circa un possibile rientro in TIM), l'istante non ha integrato la predetta documentazione e, in data 28 dicembre 2017, ha sollecitato la cessazione attraverso la richiesta di un provvedimento temporaneo e in data 9 gennaio 2018, in seguito a conferma da parte del cliente, la Società ha provveduto alla cessazione di tutti i contratti.

In punto di diritto, WIND Tre ha contestato la fondatezza delle richieste di parte istante atteso che, in base alla propria Carta dei servizi, ha indennizzato il proprio cliente; inoltre, in merito all'attivazione della numerazione 0184662xxx, l'operatore ha precisato che la domanda dell'utente è infondata in quanto la numerazione in parola era già attiva dal 17 dicembre 2001 e risultava cessata per morosità in data 9 ottobre 2016; successivamente a tale data, all'operatore non risulta mai pervenuta proposta di contratto per l'attivazione di questa utenza (circostanza comunque non provata dall'utente).

WIND Tre ha dichiarato, inoltre, che in relazione agli addebiti successivi alla richiesta di cessazione formulata dall'utente, al momento dell'istruttoria relativa al presente procedimento, era in corso la gestione dello storno dei canoni dalla data di avvenuta migrazione alla data dell'8 gennaio 2018.

Quanto alla mancata risposta al reclamo, WIND Tre ha contestato le doglianze dell'utente sottolineando di aver fornito riscontro sia tramite contatti telefonici sia tramite SMS, documentato, entro i termini previsti da Carta dei Servizi (art. 3.2).

Infine, il gestore ha allegato le fatture rimaste insolute, con indicazione di un importo aperto complessivamente pari a euro 3.539,37. Il suddetto insoluto viene indicato al lordo della nota di credito di euro 104,77 emessa in data 8 marzo 2019 e della nota di credito per il ritardo nella disattivazione sulla linea fissa n. 0184667xxx.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, non può essere accolta l'eccezione sollevata da Vodafone in relazione alla inammissibilità di eventuali richieste avanzate in sede di definizione non coincidenti con quelle oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione in quanto essa è priva di riscontro documentale. Si rammenta che la parte che eccepisce l'inammissibilità delle richieste avverse deve quanto meno indicare quelle contestate, dovendosi altrimenti considerare la predetta eccezione meramente dilatoria dei tempi di istruttoria e, pertanto, non meritevole di accertamento d'ufficio.

Nel merito, si ritiene che l'istanza possa trovare parziale accoglimento come di seguito motivato.

In relazione alle richieste che parte istante ha formulato, in particolare, nei confronti di WIND Tre, si ritiene che quella di cui al punto i., consistente nel rimborso forfettario del 50% dei costi addebitati in fattura a partire dal 1° novembre 2016 al 10 settembre 2017, non può ritenersi accoglibile così come avanzata atteso che la fruizione irregolare dei servizi lamentata dall'utente non può essere considerata alla stregua di una totale interruzione dei servizi tale da legittimare la restituzione integrale o parziale dei canoni, in termini di controprestazione, ma può costituire il presupposto per il riconoscimento degli indennizzi previsti nell'ambito della presente procedura.

Nel caso di specie, dal corredo probatorio in atti emerge un irregolare funzionamento della linea fissa n. 0184667xxx e le relative segnalazioni, oltre che rappresentate dall'istante, sono altresì documentate nelle schermate versate in atti dal gestore, anche su richiesta di integrazione istruttoria dell'Autorità.

Sul punto, premesso che la numerazione 0184667xxx su cui è stato riscontrato il disservizio risulta effettivamente importata in WIND Tre in data 21 febbraio 2017, si osserva che le schermate versate in atti dal gestore documentano - oltre a quanto già riportato in memoria - la gestione di tre segnalazioni effettuate rispettivamente in data 23 febbraio, 6 aprile e 10 luglio 2017, relative a malfunzionamenti della linea voce in entrata e a una problematica sulla connettività; in relazione a tanto, dunque, può ritenersi che il disservizio lamentato dall'utente non abbia trovato definitiva risoluzione, atteso che le segnalazioni documentate, successive a quella di febbraio 2017, non avrebbero avuto ragion d'essere laddove le criticità riscontrate fossero state effettivamente risolte.

Pertanto, si ritiene equo riconoscere in favore dell'utente, ai sensi del combinato disposto degli articoli 6, comma 2, e 13, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, un indennizzo a integrazione della somma di euro 100,00 che il gestore ha già riconosciuto al proprio cliente a fronte dei disservizi lamentati oggetto della presente procedura, atteso che la predetta misura compensatoria non può ritenersi proporzionata all'effettivo disagio patito dall'istante e, soprattutto, al suo protrarsi nel tempo, come invece richiesto dall'art. 11, comma 2, del Regolamento di cui all'allegato A alla delibera n. 179/03/CONS, con specifico riguardo alla proporzionalità degli indennizzi.

Ne consegue che l'indennizzo può essere riconosciuto per un totale di 131 giorni a partire dal 1 marzo 2017 (*dies a quo* computato con riferimento alla data della prima segnalazione di disservizio documentata del 23 febbraio 2017, decurtate le quattro giornate lavorative previste dalla Carta dei servizi per la risoluzione del guasto), calcolando un importo *pro die* di euro 6,00 (euro 3,00 per ciascun servizio non accessorio) da raddoppiare in ragione della natura *business* del contratto: il totale da corrispondere in favore dell'utente è quindi pari a euro 1.472,00 (posto che, come sopra precisato, euro 100,00 sono già stati versati all'utente tramite la corresponsione di indennizzi in base alla Carta servizi del gestore per il medesimo disservizio).

In relazione al lamentato ritardo della portabilità del numero 0184667xxx di cui al punto ii., si osserva quanto segue.

Dalle evidenze istruttorie emerge che l'attivazione dei servizi con WIND Tre risulta avvenuta il 9 dicembre 2016 (data di espletamento della migrazione relativa al *link* Vodafone n. 218476), mentre la numerazione in parola è passata effettivamente in WIND Tre in data 21 febbraio 2017; considerato che le condizioni generali di contratto del predetto gestore non specificano la tempistica relativa alla portabilità del numero fisso, l'indennizzo per il lamentato ritardo nella portabilità del numero 0184667xxx può essere riconosciuto in riferimento al periodo compreso tra il 9 dicembre 2016 e il 21 febbraio 2017.

Pertanto, ai sensi dell'articolo 7, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, considerata la natura *business* del contratto, l'operatore WIND Tre è tenuto a versare un importo complessivamente pari a euro 740,00 (euro 5 *pro die* per un totale di 74 giorni, raddoppiato in quanto trattasi di utenza *business*).

Per quanto riguarda le problematiche riscontrate dall'utente in relazione al numero fisso adibito a fax, 0184662xxx, *sub iii.*, giova precisare quanto segue.

Il disservizio lamentato dall'utente consiste nella "sospensione" della linea sopra riportata a far data dal 21 febbraio 2017 e fino al rientro in TIM.

In relazione al suddetto numero, per quanto le dichiarazioni rese da WIND Tre nelle proprie memorie siano contraddittorie e tali da non favorire una lineare ricostruzione dello storico relativo alla numerazione in parola, non si può prescindere dall'elemento fattuale che attiene all'assenza in atti di un contratto o di una richiesta espressa e documentata di portabilità da parte dell'utente in relazione alla suddetta numerazione, tanto più che nella proposta di contratto sottoscritta con WIND Tre in data 30 settembre 2016 l'utente stesso aveva indicato i numeri 0184667xxx e 01841893xxx; dalle dichiarazioni rese dalle parti, d'altronde, emerge piuttosto un'interlocuzione per le vie brevi circa l'errata indicazione, in origine, del secondo numero da importare in WIND Tre, senza alcuna produzione documentale e contrattuale da parte dell'utente in relazione alla quale accertare profili di inadempimento dell'operatore interessato (l'interesse dell'istante a conservare il proprio numero fax emerge solo dal contenuto del reclamo del marzo 2017) né evidenza dai sistemi dei gestori di richieste di portabilità riferite al predetto numero.

Inoltre, atteso quanto precisato da parte istante nelle proprie controdeduzioni, ovvero che l'operatore Vodafone ha erroneamente indicato nelle proprie memorie il numero 0184716xxx in luogo del numero corretto 0184662xxx (circostanza verificata alla luce della documentazione contabile in atti), confermando così che la linea in questione è stata oggetto di una richiesta di GNP *out* inserita da TIM in data 17 giugno

2017 (quando l'istante si è risolto per il rientro in TIM a seguito dei disagi occorsi) ed espletata in data 2 agosto 2017, possiamo assumere che la numerazione 0184662xxx ha continuato a essere oggetto di fatturazione da parte di Vodafone in assenza di richieste da parte di altri operatori (quanto meno precedenti a quella di TIM del giugno 2017) o comunque in assenza di una diversa ed espressa volontà dell'utente e ritenere, quindi, che la lamentata "sospensione" della linea debba piuttosto ascrivere alla sfera di responsabilità del gestore Vodafone; il medesimo operatore, infatti, precisa di aver correttamente fatturato in relazione al *link* n. 3984222 cui era associata la predetta numerazione e se tale *link* non era oggetto di una procedura di migrazione né il numero a esso associato di una richiesta di portabilità, era tenuto a garantirne il funzionamento.

Per completezza, si precisa che nella fattura di Vodafone n. AH06240191 del 13 aprile 2017, relativa al periodo 11 febbraio 2017 – 7 aprile 2017, sono presenti addebiti per il numero 0184667xxx fino alla data di espletamento della portabilità (21 febbraio 2017) mentre i costi associati al numero 0184662xxx sono integrali. Tutto ciò stante, considerato che la prima segnalazione documentata relativa al non funzionamento del numero 0184662xxx è del 29 marzo 2017, tenuto conto dei 4 giorni lavorativi entro i quali l'operatore Vodafone, avente in gestione tale numerazione, avrebbe dovuto risolvere il problema, va individuato quale *dies a quo* per il computo dell'indennizzo, ai sensi del combinato disposto degli articoli 6, comma 1, e 13, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, il giorno 4 aprile 2017 e quale *dies ad quem* la data di espletamento della portabilità del numero in TIM, il 2 agosto 2017; in relazione al periodo di 120 giorni in cui l'utente non ha fruito della numerazione in questione (adibita a fax) deve essere riconosciuto un indennizzo complessivamente pari a euro 1.440,00 – stante la natura *business* dell'utenza in controversia).

L'operatore Vodafone, inoltre, è tenuto a stornare dall'insoluto pendente in capo all'istante le somme addebitate in relazione al numero 0184662xxx per il periodo di totale disservizio riconosciuto utile ai fini dell'indennizzo sopra determinato.

In merito alla domanda *sub iv.*, la stessa non può trovare accoglimento in quanto il mancato o parziale riscontro alla segnalazione effettuata può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio oggetto del medesimo reclamo.

La richiesta di cui al punto v., relativa all'indennizzo per l'interruzione dei servizi nella procedura di rientro in TIM, non può essere accolta posto che, oltre a risultare non circoscritta in modo puntuale sotto il profilo temporale, si riferisce un periodo nel quale intervengono anche le attività di gestione del *recipient* TIM che non è parte del presente procedimento né si ha evidenza, nell'ambito della presente procedura, di eventuali profili di responsabilità accertabili in capo a WIND Tre.

In relazione alla richiesta di rimborso delle fatture emesse da Vodafone a partire dal 1° novembre 2016, *sub vi.*, e alla richiesta di storno di cui al successivo punto vii., si ritiene che esse non possano trovare accoglimento per le motivazioni di seguito riportate.

Si rileva che la procedura di migrazione relativa al *link* n. 218476 è stata espletata in data 6 dicembre 2016 e non risultano ulteriori addebiti, successivi a tale data, in relazione al predetto *link*; per gli altri servizi attivi con Vodafone, occorre precisare che in relazione al numero 0184667xxx gli addebiti sono cessati con l'espletamento della portabilità del 21 febbraio 2017, potendosi quindi considerare il disagio consistente nell'addebito di costi dovuto proprio al ritardo nella predetta portabilità (invece in carico

al *recipient*), già ristorato dall'indennizzo di cui sopra. D'altra parte, al *link* cui era associata la numerazione 0184667xxx, oggetto di richiesta di portabilità, erano legati anche svariati altri numeri interni in relazione ai quali l'istante ha espresso la propria volontà di recedere solo nell'ottobre 2017.

Su tutti gli ulteriori servizi attivi con Vodafone, si rendono necessarie alcune precisazioni: con il reclamo del 29 marzo 2017 - ricevuto da Vodafone in data 5 aprile 2017 ma rivolto a entrambi gli operatori - avente per oggetto "*Contestazione disservizi in essere e richiesta ripristino*", l'utente ha chiesto la risoluzione delle problematiche riscontrate in relazione al numero fax e in generale alla linea voce "[...](*nonché la parte amministrativa cioè vodafone cessi tutti i servizi tranne le linee 0184662xxx – 0184667xxx che devono essere passati a wind*)", dovendosi osservare come tale comunicazione consista, per l'appunto, in una segnalazione nonché in un atto monitorio nei confronti dei gestori nel quale solo incidentalmente l'istante formula la richiesta sopra riportata, non potendosi dunque considerare tale documento alla stregua di una disdetta esercitata con le modalità e i requisiti minimi previsti dalla normativa di settore e dalle condizioni di contratto.

Ciò premesso, considerato che l'utente aveva attivi con Vodafone diversi *link* di rete fissa con svariate numerazioni interne agli stessi associate e altri servizi (SIM), tenuto conto che la richiesta di recesso depositata in atti da parte istante è del 17 ottobre 2017 si evidenzia che non risultano addebiti successivi alla lavorazione di tale disdetta in corrispondenza dei quali sarebbero emersi, per contro, profili di responsabilità del gestore.

Infine, quanto alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo di cui al punto viii., si evidenzia quanto già sopra rilevato in relazione al punto iii., in quanto il mancato riscontro alla segnalazione effettuata può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio oggetto del medesimo reclamo (appunto la segnalazione di non funzionamento del numero adibito a fax addebitato a Vodafone).

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 della Società Prevosto di Prevosto, per le motivazioni di cui in premessa.

2. La Società WIND Tre S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.472,00 (*millequattrocentosettantadue/00*) a titolo di indennizzo riconosciuto ai sensi degli articoli 6, comma 2, e 13, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. euro 740,00 (*settecentoquaranta/00*) a titolo di indennizzo per il ritardo nella portabilità del numero ai sensi dell'articolo 7, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

3. La Società Vodafone Italia S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.440,00 (*millequattrocentoquarantaquattro/00*) a titolo di indennizzo riconosciuto ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. a stornare altresì gli addebiti relativi alla numerazione 0184662xxx in relazione al periodo di tempo in cui l'utente è stato totalmente disservito, come circoscritto in premessa.

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, 27 gennaio 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