

DELIBERA N. 34/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ROSATO/WIND TRE S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/348078/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'11 marzo 2021;

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. 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. 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. 696/20/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;

VISTA l’istanza dell’utente Rosato del 03/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa n. 0965373xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. in data 18 gennaio 2020 l'utente ha sottoscritto un contratto con WIND Tre che non ha mai attivato la linea voce e dati comunicando solo dopo quasi due mesi l'impossibilità di attivarla;

b. è stata chiesta la migrazione a Vodafone sottoscrivendo contratto in data 24 marzo 2020, ma la migrazione non è mai avvenuta;

c. la linea telefonica è rimasta completamente interrotta sia per la voce che per internet.

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

- i. la riattivazione della linea n. 0965373xxx;
- ii. la liquidazione degli indennizzi.

2. La posizione degli operatori

L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 4 febbraio 2020 la linea veniva attivata su rete WIND Tre e, in data 18 febbraio 2020, si accertava la causale di scarto "linea non idonea": inidoneità della cabina Telecom Italia su cui era attestata la linea, circostanza non imputabile a WIND Tre né preventivamente rilevabile, essendo le strutture di rete di proprietà ed esclusiva pertinenza di Telecom. In data 27 febbraio 2020 la suddetta circostanza veniva comunicata all'utente, che manifestava la volontà di migrare la linea verso Vodafone, pertanto gli veniva fornito il codice di migrazione.

In merito alla suddetta migrazione, si rappresenta che sul sistema OLQ risultano pre-notifiche di migrazione della linea, scenario WIND Tre *donating* – Vodafone *recipient*, rispettivamente in data 24 marzo, 25 maggio, 23 giugno, 8 ottobre e 3 novembre 2020, tutte avanzate in fase 3, ma per le quali non è presente alcuna DAC e tutte scartate da Telecom.

Parte istante in data 22 giugno 2020 ha richiesto l'adozione di un provvedimento d'urgenza nei confronti di Vodafone e WIND Tre. L'operatore Vodafone, con propria nota del 26 giugno 2020, ha rappresentato che «*la numerazione interessata è attualmente in migrazione verso Vodafone. La DAC non è tuttora nota. Seguiranno aggiornamenti*». Con propria nota del 10 luglio 2020, WIND Tre ha reso noto che: «*con riferimento all'istanza pervenuta si rappresenta che per "Linea non idonea" nello scenario WIND Tre donating - Vodafone recipient risulta quanto segue: In data 24 marzo 2020 è pervenuta richiesta di migrazione Fase 2 a cui l'operatore WIND Tre fornisce OK formale. Si accende Fase 3, che riceve uno scartato da Telecom il 1° aprile 2020. In data 25 maggio 2020 perviene richiesta di migrazione Fase 2, Codice Sessione 539850888, a cui l'operatore WIND Tre fornisce OK formale. Si accende Fase 3, che riceve uno*

scartato da Telecom il 1° giugno 2020. In data 25 giugno 2020 perviene nuova richiesta di Fase 2 a cui l'operatore WIND Tre fornisce OK formale, la Fase 3, che ha come DAC il giorno 6 luglio 2020, in data 8 luglio 2020 risulta nuovamente scartata. Si precisa che la motivazione dello scarto viene comunicata esclusivamente all'operatore recipient».

WIND Tre, con successiva nota del 14 luglio 2020, ha rappresentato quanto segue: «si rappresenta che in ambito *donating* non è possibile effettuare alcuna azione per agevolare la migrazione del DN 0965373xxx. La richiesta deve pervenire da parte del recipient: CDM WIC096513xxxxxxx V».

Ultima richiesta di migrazione nello scenario WIND Tre *donating* - Vodafone recipient risaliva al 3 novembre 2020 che riceveva KO da TIM data 12 novembre 2020.

Si rappresenta che nei confronti di WIND Tre non è stato inviato alcun reclamo se non con GU5 del 22 giugno 2020

L'operatore Vodafone, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che per quanto riguarda la contestazione relativa al ritardo nella migrazione in Vodafone della linea n. 0965373xxx, le richieste di migrazione (ben sei, avanzate dal marzo all'ottobre 2020) sono andate tutte in scarto tecnico per KO del gestore di rete.

Nello specifico, la richiesta di attivazione veniva annullata dal servizio tecnico TIM, in qualità di gestore proprietario delle infrastrutture, poiché emergevano problemi con la centrale su cui attestare l'utenza dell'istante. Anche le successive richieste andavano in KO in quanto persistevano i problemi di toponomastica da parte di TIM e quindi non era possibile determinare su quale centrale attivare il *link* all'utente.

L'istante veniva aggiornato sullo stato della pratica e successivamente all'ultimo KO si rendeva irreperibile. A sostegno di quanto affermato, Vodafone ha depositato le schermate di sistema e le note di gestione presenti nei sistemi Vodafone.

In sede di gestione dell'istanza GU5, con nota del 16 luglio 2020, Vodafone ha comunicato l'impossibilità tecnica di attivare la linea.

Vodafone ha dichiarato che eventuali disservizi sulla linea fissa saranno, dunque, imputabili al gestore *donating* atteso che la linea non è transitata sui sistemi Vodafone.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

In primis, occorre precisare che nel corso della discussione del 9 febbraio 2021, WIND Tre ha assunto l'impegno di cessare la linea n. 0965373xxx e di regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante fino alla chiusura del ciclo di fatturazione.

Risulta evidente che l'attivazione della linea da parte di WIND Tre con successiva verifica di inidoneità della linea ha determinato il disagio dell'interruzione della linea telefonica, cui si è aggiunta l'impossibilità di migrazione verso altro gestore a causa di KO comunicati dall'operatore di rete con definitiva perdita della titolarità della numerazione.

L'istante, dopo aver aderito, in data 18 gennaio 2020, alla proposta di attivazione del servizio da parte di WIND Tre, ha subito l'interruzione dei servizi. Dopo diversi tentativi di migrare la linea in Vodafone, avendo accertato l'impossibilità di migrare la

linea verso altro gestore, nel corso dell'udienza di discussione del 9 febbraio 2021 ha richiesto la cessazione della linea. L'istante, ha presentato anche un'istanza GU5 volta a riattivare la linea telefonica senza alcun esito. In data 16 luglio 2020 Vodafone ha comunicato il KO definitivo per impossibilità tecnica.

Ciò premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento in quanto nel corso dell'udienza di discussione del 9 febbraio 2021, WIND Tre ha assunto l'impegno di cessare la linea e regolarizzare la posizione amministrativa fino alla chiusura del ciclo di fatturazione.

La richiesta di liquidazione di indennizzi può essere interpretata come volta alla liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione e per il ritardo nella procedura di migrazione.

La richiesta dell'istante volta alla liquidazione dell'indennizzo per perdita della numerazione può trovare accoglimento nei confronti di WIND Tre, unico responsabile nei confronti del cliente del disservizio subito. WIND Tre avrebbe dovuto procedere prima alle verifiche di fattibilità della linea e soltanto in seguito ad un accertamento positivo avrebbe potuto procedere all'attivazione. Invece, WIND Tre ha attivato la linea in data 4 febbraio 2020 e il successivo 18 febbraio 2020 ha verificato che la linea non era idonea per inidoneità della cabina Telecom Italia su cui era attestata la linea. Tanto premesso, si ritiene che WIND Tre sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo per il numero di anni pari a 8, considerato che la parte istante risultava titolare della numerazione dalla fine del 2012, come risulta dal bollettino di pagamento depositato in sede di integrazione istruttoria.

La richiesta dell'istante volta alla liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella procedura di migrazione può trovare accoglimento nei confronti di Vodafone sotto il profilo del mancato assolvimento degli oneri informativi. Tanto premesso, tenuto conto che soltanto in data 16 luglio 2020, in sede di gestione del GU5, Vodafone ha reso nota l'impossibilità definitiva all'attivazione della linea su propria rete, si ritiene che Vodafone sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 7, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 1,50 *pro die* per il periodo dal 24 aprile 2020 (considerata la tempistica di trenta giorni dalla richiesta di migrazione del 24 marzo 2020) fino al 16 luglio 2020 (data in cui Vodafone ha comunicato il KO definitivo) per il numero di giorni pari a 82.

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, 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 Rosato nei confronti di WIND Tre S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta 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 800,00 (ottocento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della titolarità della numerazione.

3. 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, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 123,00 (centoventitre/00) a titolo di indennizzo per la mancata migrazione della linea.

4. Le società WIND Tre S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. 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, 11 marzo 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI