

DELIBERA N. 40/22/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PIZZELLA/WIND TRE S.P.A.
(GU14/542233/2022)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 20 dicembre 2022;

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”*;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante *“Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)”*;

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. 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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Pizzella del 29/07/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica n. 0824957xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. a seguito di disservizi nel passaggio tra operatori (Vodafone e WIND Tre) veniva presentata istanza a nome di Di Brino Rita, procedimento n. GU14/495940/2022, ma in sede di conciliazione Wind Tre ha richiesto l'estromissione per carenza di legittimazione attiva; pertanto, la presente istanza è ripresentata a nome del titolare dell'utenza con Wind Tre;

b. parte istante, a causa di un pessimo funzionamento dell'ADSL, in data 9 novembre 2021 ha sottoscritto un contratto con Vodafone per il servizio voce e una SIM dati per la navigazione internet volto alla migrazione con contestuale subentro della linea telefonica fissa n. 0824957xxx

c. non ricevendo notizie in merito all'attivazione dei nuovi servizi, il successivo 20 novembre ha contattato Vodafone per sollecitare le operazioni di passaggio, sentendosi rassicurare dall'operatore circa i progressi della procedura secondo i tempi e i modi previsti;

d. in data 26 novembre 2021 ha ricevuto un avviso di servizi attivi, ma dopo aver collegato il materiale ed effettuato prove direttamente con il servizio clienti, ha constatato che la migrazione non era ancora avvenuta;

e. in data 8 dicembre 2021, ha ricevuto una telefonata da un operatore Vodafone, il quale le ha comunicato che il passaggio non poteva avvenire, a causa di resistenze dell'operatore cedente;

f. a questo punto, ha contattato subito il servizio clienti Wind Tre al n.159 e un operatore WIND Tre le ha riferito che non risultavano richieste per la migrazione in Vodafone;

g. L'utente, quindi, ha ricontattato il servizio clienti Vodafone, precisando che era anche in possesso di tutto il materiale inviato dalla stessa Vodafone e l'operatore del *call center* Vodafone ha confermato che vi erano "problemi con la migrazione" da parte dell'operatore cedente e che il servizio non poteva essere attivato. Lo stesso dipendente l'ha invitata, inoltre, alla restituzione mediante corriere del materiale ricevuto onde evitare eventuali addebiti, assicurandole che non avrebbe patito disservizi, in quanto il contratto non si era perfezionato, e dunque sarebbe rimasta in WIND Tre;

h. L'utente a mezzo PEC, in data 20 dicembre 2021, ha diffidato Vodafone ad addebitarle qualsiasi costo o penali per i fatti accaduti,

tuttavia, in data 24 dicembre 2021, ha ricevuto un nuovo messaggio da Vodafone in cui veniva data conferma che i servizi risultavano attivi, quando ormai il materiale era già stato riconsegnato all'azienda;

i. in data 25 e 26 dicembre ha contattato più volte il servizio clienti Vodafone al n.190, senza purtroppo ricevere risposta;

- j. il 27 dicembre 2021 ha ricontattato il n. 190 esponendo i fatti a un operatore che non sapeva darle spiegazioni sull'accaduto;
- k. nelle more, però, il *donating* WIND Tre le ha comunicato che i servizi erano cessati;
- l. il reclamo trasmesso tramite PEC non è stato riscontrato. Vodafone afferma che l'istante non ha voluto gli apparati;
- m. parte istante ha allegato la registrazione in cui ha accettato la proposta e gli è stata assicurata la migrazione;
- n. WIND Tre non ha ripristinato i servizi ma ha chiesto l'attivazione di un nuovo contratto;
- o. in data 21 febbraio 2022 è stata presentata l'istanza GU5 e i servizi venivano riattivati.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo nel corso della procedura di passaggio;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

La società WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha precisato che, come dichiarato in atti dalla controparte, la vicenda in esame e la ricostruzione della stessa è stata già oggetto di un precedente GU14/495940/2022, esperito anche nei confronti dell'operatore Vodafone da altra persona.

Orbene, come già rappresentato e provato in quella sede, risulta pervenuta a WIND Tre una sola richiesta di portabilità della numerazione 0824957xxx, nello scenario Wind Tre *donating* – Vodafone Italia *recipient*, notificata in 14 dicembre 2021 ed espletata in data 24 dicembre 2021, come confermato anche dall'operatore Vodafone nel procedimento GU14/495940 nelle proprie memorie difensive. La linea, quindi, veniva cessata su rete WIND Tre il successivo 25 dicembre 2021.

A seguito del provvedimento d'urgenza GU5/487932/2022 del 3 gennaio 2022, WIND Tre, con propria nota del 10 gennaio 2022, ha confermato che la linea era migrata e che doveva rivolgersi al nuovo operatore per eventuali disservizi. Il procedimento d'urgenza veniva, quindi, archiviato in seguito al perfezionamento dell'attivazione lato *recipient*.

Con la presente procedura l'istante ha segnalato l'interruzione del servizio nelle fasi di passaggio della numerazione 0824957xxx da WIND Tre a Vodafone.

WIND Tre, come già provato con la precedente memoria difensiva depositata per il procedimento GU14/495940, ha confermato che la linea n. 0824957xxx è migrata verso Vodafone in data 24 dicembre 2021 e che, pertanto, la stessa veniva cessata su rete WIND Tre il successivo 25 dicembre 2021. Alcun reclamo risulta inviato (o documentato dalla parte) per lamentare eventuali disservizi subiti nel corso della migrazione.

Nessuna richiesta era pervenuta tra novembre e l'inizio di dicembre del 2021 e nessun ostacolo era stato interposto alla migrazione. Tale assunto viene confermato anche

dall'operatore *recipient* che, nelle proprie memorie, non ha riportato alcuna richiesta di migrazione inoltrata a WIND Tre e non gestita. Unica e sola richiesta quella notificata il 14 dicembre 2021 ed espletata in data 24 dicembre 2021. Ricevuta in data 24 dicembre 2021 la notifica dell'espletamento della portabilità da parte di Vodafone, il relativo contratto è stato cessato sui sistemi WIND Tre, essendo la linea in gestione all'operatore *recipient*. WIND Tre intende contestare quanto affermato dall'istante nel presente formulario, secondo cui il passaggio non sarebbe avvenuto o sarebbe in qualche modo stato ritardato per "problemi con la migrazione" da parte dell'operatore cedente ".

Tale assunto viene avallato nella memoria dell'operatore Vodafone nel corso del procedimento conclusosi con un verbale di accordo GU14/495940 del 9 maggio 2022, con cui Vodafone ha riconosciuto alla sig.ra Brino euro 700.00 quale rimborso e/o di indennizzo per i disservizi lamentati.

WIND Tre precisa che, a seguito dell'accordo sottoscritto con l'operatore Vodafone, la controparte, pur sapendo dell'assoluta estraneità di WIND Tre, ha presentato ugualmente in data 29 luglio 2022 l'istanza GU14/542233. L'istante ha presentato due istanze distinte, per la stessa identica questione, la prima verso Vodafone e WIND Tre, la seconda, ovvero il presente procedimento, solo verso WIND Tre. Tale modalità rappresenta un'ipotesi di illegittimo frazionamento delle pretese creditorie e, dunque, uno strumento utilizzato al fine di abusare dello strumento processuale, promuovendo separatamente domande che avrebbero potuto essere proposte nel medesimo giudizio, al solo scopo di ottenere una eventuale duplicazione di eventuali indennizzi.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare occorre precisare che la medesima vicenda è già stata oggetto di un precedente contenzioso (GU14/495940/2022), conclusosi con un verbale di accordo nei confronti di Vodafone e un'archiviazione nei confronti di WIND Tre per difetto di legittimazione attiva di parte istante.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento in quanto WIND Tre, così come confermato anche dalla ricostruzione fornita da Vodafone nella propria memoria depositata nel corso del procedimento GU14/495940/2022, ha processato la richiesta di migrazione della numerazione 0824957xxx, nello scenario Wind Tre *donating* – Vodafone Italia *recipient*, notificata in data 14 dicembre 2021 ed espletata in data 24 dicembre 2021, pertanto, alcun ritardo può esserle imputato.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto, agli atti, non risulta alcun reclamo indirizzato all'operatore WIND Tre.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, 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 dell'utente Pizzella nei confronti di 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, 20 dicembre 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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