

DELIBERA N. 64/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CO.S.M.A. / WIND TRE S.P.A. / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/375451/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 20 maggio 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 CO.S.M.A., del 10/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di diverse utenze telefoniche mobili *business*, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, cliente Vodafone con n. 11 SIM, nel mese di luglio ha firmato il contratto con WIND Tre per la portabilità di tutte le SIM, consegnategli tramite corriere;

b. la portabilità è avvenuta su rete WIND Tre il 14 settembre 2018, dopo numerosi reclami scritti e telefonici, in particolare a mezzo PEC e fax del 28 agosto 2018, 7 settembre 2018 e 28 settembre 2018;

c. le nuove SIM con i numeri provvisori non hanno mai funzionato prima del 14 settembre 2018; infatti, non vi è traffico, ma WIND Tre ha ritenuto opportuno avviare la fatturazione, emettendo la fattura n. 1882705984 data emissione 8 agosto 2018 di euro 344,96 in cui è chiaramente riportata la data di attivazione del 20 luglio 2018.

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

i. la liquidazione dell'indennizzo per ritardata portabilità da Vodafone a WIND Tre per n.11 SIM dal 18 luglio 2018 al 14 settembre 2018;

ii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 28 agosto 2018;

iii. lo storno/rimborso della fattura emessa in data 8 agosto 2018 di euro 344,96 per non aver utilizzato il servizio;

iv. la liquidazione dell'indennizzo per mancato funzionamento del servizio telefonico e dati per n. 11 SIM dal 20 luglio 2018 alla data di attivazione del 14 settembre 2018;

v. la regolarizzazione della posizione amministrativa;

vi. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Vodafone Italia, nel corso del contraddittorio, ha eccepito, in primo luogo, la mancanza di valide evidenze documentali a sostegno di quanto rappresentato.

Ha eccepito, poi, che in base all'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”.

Per quanto riguarda la contestazione relativa alla ritardata portabilità di n. 11 SIM mobili (con Vodafone ne aveva attive 12), preme rilevare che le richieste di Number Portability (MNP) avanzate da WIND Tre venivano inizialmente scartate per “*wainting*”

list". In base alla delibera n. 147/11/CIR e all'articolo 16 dell'Accordo Quadro in materia di MNP, è ammesso lo scarto cd. per *waiting list* nel seguente caso: "*richiesta, all'interno del doppio della capacità massima, ma eccedente la capacità giornaliera*".

Le MNP si espletavano, poi, in data 11 settembre 2018.

L'attività di impulso della MNP nei passaggi dei numeri tra gestori ricade sul gestore *recipient*, secondo quanto chiaramente espresso dalle delibere in materia e che la causale di scarto notificata da Vodafone è pienamente legittima alla luce dell'attuale quadro normativo.

Si contesta, pertanto, qualsiasi allegazione di responsabilità di Vodafone in relazione a un eventuale ritardo nell'attivazione dei servizi da parte del gestore *recipient*.

Per quel che concerne la contestazione relativa al disservizio, Vodafone ha ribadito la propria estraneità, atteso che le SIM hanno regolarmente funzionato fino all'espletamento della MNP. Né nei sistemi Vodafone né in atti risultano segnalazioni di malfunzionamento.

L'istante ha sospeso integralmente il pagamento delle fatture, maturando importi insoluti per un totale di euro 2.285,68.

Per quanto riguarda la contestazione sui costi di recesso, oltre a eccepire la genericità della contestazione, Vodafone ha precisato che gli stessi devono considerarsi dovuti atteso che l'istante ha effettuato il recesso dal contratto ben prima del decorso del vincolo di 24 mesi e che gli stessi sono previsti nel contratto da lui sottoscritto. Oltretutto, la fatturazione è proseguita per una SIM che non è stata oggetto di MNP.

Vodafone ha contestato anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, in quanto l'istante non ha utilizzato i canali dedicati indicati nella Carta servizi e, inoltre, non ha fornito evidenza della ricevuta di invio del reclamo.

L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 20 luglio 2018 venivano attivate n. 10 SIM "MY Bus Ricaricabile" con piano tariffario "*Unlimited Azienda*" con vincolo di 24 mesi, come da contratto sottoscritto. Venivano inoltrate numerose richieste all'operatore *donating* Vodafone circa la portabilità delle utenze. Tuttavia, le stesse venivano scartate con causale: "lista di attesa". In data 28 agosto 2018 il cliente ha inviato PEC di reclamo per contestare il ritardo nella MNP e tramite *e-mail* veniva informato che il ritardo relativo alla richiesta di portabilità non era imputabile a WIND Tre ma al gestore di provenienza e che la richiesta sarebbe stata evasa quanto prima. In data 7 settembre 2018 perveniva fax con cui il cliente ha sollecitato la portabilità *port-in* da Vodafone; veniva invitato ad attendere il giorno della migrazione prevista per il 13 settembre 2018.

In data 13 settembre 2018 la portabilità delle n. 10 SIM è andata a buon fine.

In data 28 settembre 2018 è pervenuto un reclamo circa il ritardo nella portabilità da Vodafone; in ottica conciliativa, seppur alcuna responsabilità era imputabile a WIND Tre, veniva predisposta una ricarica omaggio di euro 50,00 su ciascuna delle n. 10 SIM impattate dal ritardo MNP.

L'istante presenta una posizione debitoria pari a euro 2.552,94 relativa anche alle altre due SIM ricaricabili n. 3403173xxx e n. 3458139xxx, non oggetto di contestazione

e, a oggi, ancora attive; per le SIM oggetto di contestazione l'insoluto complessivo risulta essere di euro 2.434,60.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, occorre precisare che la proposta di contratto acquisita agli atti ha come oggetto la richiesta di portabilità di n. 10 SIM.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento in quanto agli atti non vi è evidenza documentale circa l'assolvimento degli oneri informativi da parte di WIND Tre in merito al ritardo nell'espletamento della procedura di *Mobile Number Portability* (MNP). Tanto premesso, si ritiene che dalla sottoscrizione del contratto del 20 luglio 2018, la portabilità sarebbe dovuta avvenire entro le 48 ore successive, pertanto WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 7, comma 1, e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari euro 3,00 *pro die* per il periodo dal 22 luglio al 13 settembre 2018 per il numero di giorni pari a 51 per le n. 10 SIM. Dall'importo complessivo, deve essere detratto l'importo di euro 500,00 relativo alla ricarica omaggio di euro 50,00 per ciascuna SIM concessa da WIND Tre in sede di gestione del reclamo del 28 settembre 2018.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento in quanto il reclamo del 28 agosto 2018 è volto non solo a sollecitare la migrazione delle utenze mobili ma anche a contestare la fattura n. 1882705984 di euro 344,96 dell'8 agosto 2018, relativa al periodo in cui le SIM non erano ancora migrate. Agli atti non risulta alcuna risposta scritta inviata all'utente da parte di WIND Tre, motivo per cui si ritiene che WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 300,00, considerato che il reclamo è del 28 agosto 2018 e l'udienza di conciliazione, da considerarsi come momento di confronto tra le parti, si è svolta 1° dicembre 2020.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto la fattura n. 1882705984 di euro 344,96 dell'8 agosto 2018 ha come oggetto il costo di ricarica e il contributo di attivazione *una tantum* relativo alle utenze telefoniche. La fattura allegata al fascicolo documentale non riguarda canoni e costi relativi a consumi che presupporrebbero la migrazione delle utenze telefoniche.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento in quanto agli atti non vi sono reclami rivolti all'operatore *donating* Vodafone volti a segnalare un disservizio sulle linee telefoniche nel corso della procedura di passaggio. Risulta evidente che è onere del cliente segnalare prontamente il disservizio per consentire un intervento risolutivo del gestore e per individuare una responsabilità per inadempimento contrattuale che si concretizza con la liquidazione degli indennizzi. Inoltre, l'articolo 14, comma 4,

del *Regolamento sugli indennizzi* esclude espressamente la liquidazione degli stessi nei casi in cui il disservizio non sia stato segnalato entro tre mesi dal suo verificarsi.

La richiesta dell'istante di cui al punto v. non può trovare accoglimento in quanto estremamente generica e non suffragata dalla documentazione contabile a supporto della propria richiesta. Parte istante richiede genericamente la regolarizzazione della posizione amministrativa a entrambi gli operatori senza indicare le fatture oggetto di richiesta, le singole voci di costo oggetto di contestazione, né adduce alcuna motivazione al riguardo. All'esito dell'istruttoria, non risulta provato alcun disservizio sulle utenze telefoniche, ma solo un ritardo nell'espletamento della procedura di portabilità che risulta essere stato indennizzato. Inoltre, Vodafone ha precisato che la fatturazione è proseguita per una SIM che non è stata oggetto di portabilità verso altro gestore e che, pertanto, è rimasta attiva con Vodafone.

Infine, anche la richiesta 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 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 CO.S.M.A. nei confronti di WIND Tre 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 1.030,00 (milletrenta/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella portabilità delle n. 10 utenze telefoniche mobili *business*;
- ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 28 agosto 2018.

3. La società WIND Tre 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 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, 20 maggio 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

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