

DELIBERA N. 65/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
HINNOVIA DI F. / WIND TRE S.P.A. / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/375151/2021)**

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 Hinnovia di F., dell’08/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa *business* n. 0184841xxx e di alcune utenze mobili *business*, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente ha sottoscritto, in data 21 marzo 2018, un contratto con WIND Tre richiedendo la portabilità della linea fissa n. 0184841xxx e delle utenze mobili aziendali attive con Vodafone;

b. già in data 27 settembre 2017, ha sottoscritto un contratto con Vodafone per una linea fissa in portabilità da altro operatore, tuttavia sin dall'attivazione del contratto ci sono stati problemi di ogni sorta, sino alla precedente istanza di conciliazione conclusasi con un verbale di accordo del 15 gennaio 2019;

c. purtroppo, da quel tempo le innumerevoli richieste di portabilità effettuate da altro operatore Active Network della numerazione fissa 0184841xxx non sono mai andate a buon fine, sempre con motivazioni differenti e, in ultimo, con la causale “numero non registrato sulla rete”; di tutto questo è stato messo a conoscenza il legale di Vodafone con il quale sono stati mantenuti i contatti anche successivamente all'udienza di conciliazione proprio per monitorare l'andamento della situazione, ma è risultato che da parte di Vodafone non risultavano esserci problemi di alcuna sorta per il rilascio della numerazione;

d. il prolungarsi dei tempi ha generato una doppia fatturazione e insoluti, oltre alla sospensione amministrativa dell'utenza che dal 26 settembre 2018 non ha più permesso di effettuare telefonate ma solo di riceverle, inclusa la connettività che è stata bloccata;

e. contattando il servizio clienti veniva riferito che il nuovo operatore avrebbe dovuto chiedere la migrazione del numero;

a. pertanto, l'utente ha deciso di rivolgersi nuovamente alle sedi competenti senza più attendere per il timore di perdere il numero aziendale che ormai veniva utilizzato solo ed esclusivamente con il trasferimento di chiamata poiché non c'era più l'apparato “Vodafone Station” installato o altro mezzo di utilizzo dei servizi sia per la navigazione che per le SIM mobili;

b. intanto, il contratto del 21 marzo 2018 con WIND Tre per la linea fissa non è andato a buon fine poiché è subentrato il problema della Fibra, per la quale non vi era più posto in cabina ma lo IAD 5592 era stato inviato anticipatamente;

c. in data 16 maggio 2018, come consigliato da WIND Tre, è stato sottoscritto un altro contratto per la linea fissa, però in tecnologia ADSL, ed è stato inviato un altro dispositivo per connettersi a Internet (IAD - Integrated Access Device) anticipatamente; anche questo contratto non è andato a buon fine perché l'agenzia con la quale è stato

sottoscritto non ha verificato che era già presente un'altra richiesta, per cui c'è stato un altro KO;

d. in data 23 settembre 2019 è stato sottoscritto un altro contratto per la linea fissa e la Fibra ed è stato attivato un numero provvisorio, 0184843xxx, dove portare il numero fisso aziendale; solo il 15 maggio 2020 è stato attivato il contratto codice 1426771332686 con una linea fissa in portabilità da Vodafone n. 0184841xxx + linea internet;

e. allo stato attuale ci sono due linee fisse attive con le rispettive linee internet, 5 IAD dove solo uno è attivo in abbinamento della linea fissa n. 0184841xxx, motivo per cui viene richiesta la cessazione della linea fissa provvisoria n. 0184843xxx e relativo servizio internet, oltre al rimborso di tutti i costi inerenti già pagati per un importo pari ai canoni totali di euro 461,86 + i canoni totali di attivazione pari a euro. 70,00 tutti e 4 gli IAD per un totale pari a euro 527,04

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

i. nei confronti di Vodafone: lo storno di tutte le fatture insolute emesse e in emissione oltre l'importo pari a euro 1.500,00 per mancato rilascio della numerazione e contestuali problemi sorti;

ii. nei confronti di WIND Tre: il rimborso di tutti gli importi anticipati e riportati nelle fatture per costi e apparati IAD, canoni di attivazione, canone Office One 2 linee e importo pari a euro 2.500,00 per mancate attivazioni contrattuali, errate attivazioni contrattuali ed euro 461,86 + IVA per canoni servizio linea n. 0184843xxx - euro 70,00 + IVA per canoni di attivazione linea n. 0184843xxx - euro 527,04 + IVA per IAD addebitati per attivazioni non andate a buon fine.

2. La posizione degli operatori

L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha eccepito in primo luogo l'inammissibilità delle richieste estranee all'istanza di conciliazione. Nel merito, ha precisato che in data 25 maggio 2018 è pervenuta una proposta di attivazione per la linea fissa n. 0184841xxx in portabilità, listino "Office One ADSL 8", scenario Vodafone Italia *donating- WIND Tre recipient*.

In data 5 giugno 2018 è risalito a sistema, per la richiesta di migrazione della linea, un KO da Telecom Italia con causale "Campo *routing number* errato". Nelle date del 24 luglio 2018 e 7 settembre 2018, la richiesta di portabilità veniva reiterata ma risalivano a sistema, rispettivamente in data 6 agosto 2018 e 10 settembre 2018, degli esiti KO da Telecom Italia per motivazione "Richiesta incompatibile con il servizio presente sull'utenza". L'istante veniva costantemente informata sugli esiti negativi relativi al processo di migrazione.

In data 4 ottobre 2019 è pervenuta una nuova proposta di attivazione per la linea fissa n. 0184841xxx (scenario LNA+NP), listino “Super Office One con accesso in Fibra misto rame (FTTC VULA)”, scenario Vodafone Italia *donating*- WIND Tre *recipient*; in data 22 ottobre 2019 si è completato positivamente il processo di attivazione della nuova linea dati in Fibra alla quale veniva temporaneamente associata la numerazione Voip n. 0184843xxx.

In data 6 novembre 2019 è pervenuta una PEC con la quale l’istante ha sollecitato la portabilità della numerazione 0184841xxx e ha contestato la doppia fatturazione a causa dell’attivazione con WIND Tre di un numero provvisorio in attesa della migrazione.

Dalle verifiche poste in essere dal reparto competente, la segnalazione è risultata infondata in quanto la portabilità della numerazione 0184841xxx risultava ancora in corso, ma entro i termini previsti dalla Carta dei Servizi, ossia nei 90 giorni dalla sottoscrizione del contratto; in data 25 novembre 2019 il cliente veniva informato della gestione del reclamo tramite un riscontro scritto.

In data 2 marzo 2020 e 29 aprile 2020 l’istante ha avviato, rispettivamente, un procedimento UG e un procedimento GU5 dinanzi al CORECOM Liguria per sollecitare la portabilità del numero.

Nelle date del 15 maggio 2020 e 5 giugno 2020 si completava positivamente il processo di migrazione verso WIND Tre e il cambio della tecnologia verso Fibra per la linea n. 0184841xxx. Alla data odierna, sotto l’anagrafica del cliente, risultavano attive le seguenti linee fisse: n. 0184841xxx e n. 0184843xxx/i01717xxx. L’istante presenta un insoluto pari a 403,33 euro oltre alla fattura n. 2021T000143440 in scadenza il 23 marzo 2021.

Nel corso della discussione WIND Tre ha raggiunto un accordo transattivo con la parte istante.

L’operatore Vodafone Italia, nel corso del contraddittorio, in via preliminare, ha eccepito l’inammissibilità di qualsivoglia richiesta che sia già stata oggetto del procedimento GU14/16857/2018, chiuso con accordo in conciliazione in data 15 gennaio 2019, per cui era stato concordato lo storno delle fatture fino ad allora emesse.

Nel merito, Vodafone ha dichiarato che, per quanto riguarda la contestazione relativa al ritardo nella migrazione del numero 0184841xxx, a sistema risultano quattro richieste di migrazione inserite da WIND Tre tra aprile e agosto 2018, tutte con OK di fase 2, ma in scarto di fase 3 per mancata acquisizione della linea da parte del *recipient*.

In riferimento all’asserito contratto del settembre 2019, risulta poi pervenuta solo una richiesta di migrazione inserita da WIND Tre in data 30 aprile 2020, espletata regolarmente in data 15 maggio 2020 alla DAC.

L’attività di impulso della migrazione o NP pura nei passaggi OLO to OLO dei numeri ricade sul gestore *recipient*, secondo quanto chiaramente espresso dalle delibere in materia. Vodafone ha dichiarato, quindi, di aver inviato tutte le notifiche di sua competenza e che le notifiche di espletamento delle procedure di migrazione/NP pura sono esclusivamente a carico del gestore di rete e del *donor*, secondo quanto previsto dalla regolamentazione vigente.

L'istante, invece, ha sospeso integralmente il pagamento delle fatture dal 2018, maturando importi insoluti, al netto dello storno già effettuato, per un totale di euro 1.240,62.

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 Vodafone Italia per i motivi che seguono.

Nel corso della procedura WIND Tre ha raggiunto un accordo transattivo con la parte istante volto alla risoluzione del procedimento in oggetto.

In merito alle richieste avanzate nei confronti di Vodafone, occorre precisare che la richiesta volta allo storno delle fatture insolute deve trovare accoglimento in quanto nel verbale di accordo del 15 gennaio 2019 relativo all'istanza GU14/16857/2018, Vodafone aveva assunto l'impegno di regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno dell'insoluto fino alla chiusura del ciclo di fatturazione, oltre al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti.

La richiesta relativa alla corresponsione di un importo economico per i problemi sorti e per il mancato rilascio della numerazione verso altri operatori non può essere accolta in quanto all'esito dell'istruttoria non è emerso alcun comportamento ostativo da parte di Vodafone nel rilascio della numerazione. Le richieste di migrazione avanzate dall'operatore *recipient* WIND Tre hanno, infatti, subito dei KO nel corso della procedura di passaggio non imputabili all'operatore Vodafone.

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 accoglie parzialmente l'istanza dell'utente Hinnovia di F. nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno dell'insoluto fino alla chiusura del ciclo di fatturazione oltre al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti a propria cura e spese.

3. La società Vodafone Italia 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
Antonello Giacomelli

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