

DELIBERA N. 76/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MORETTI /VODAFONE ITALIA S.P.A./WIND TRE S.P.A.
(GU14/159769/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 febbraio 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, comma 1, del decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162 recante *“Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e del Garante per la protezione dei dati personali”* pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 31 dicembre 2019, n. 305 con il quale in predetto termine del 31 dicembre 2019 è sostituito dal termine del 31 marzo 2020;

VISTA l’istanza del sig. Moretti del 13 dicembre 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. Moretti, intestatario dell’utenza telefonica n. 0683084xxx, contesta l’arbitraria sospensione della linea telefonica nelle more della procedura di migrazione da Vodafone Italia a WIND Tre.

In particolare, l’istante, cliente Vodafone Italia S.p.A., ha rappresentato che a seguito della richiesta di attivazione del contratto di fornitura dei servizi di WIND Tre S.p.A. ha riscontrato la sospensione di entrambi i servizi per la durata di tre mesi.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto:

i. la liquidazione di un indennizzo e/o rimborso per l’interruzione di entrambi i servizi nella misura di euro 870,00.

2. La posizione degli operatori

La società Vodafone Italia S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue *“la contestazione dell’istante sembra afferire a disservizi verificatisi durante o a seguito del passaggio in WIND. In merito, si precisa che l’istante aveva attivo con Vodafone il servizio di rete fissa sul numero 0683084xxx con piano Vodafone ADSL e Telefono completo Plus. In data 1 dicembre 2017 veniva inserita da Recipient WIND una richiesta di migrazione, correttamente espletata il 20 dicembre 2017. In data 18 febbraio 2018 l’istante attivava con Vodafone un nuovo numero fisso 0687569xxx con piano Vodafone Telefono Fisso (servizio di fonia fissa su rete mobile). Per quel che concerne la richiesta di migrazione out, giova precisare che l’attività di impulso della migrazione o np pura nei passaggi OLO to OLO dei numeri ricade sul gestore recipient, così come l’espletamento e l’attività di notifica della chiusura della procedura, secondo quanto chiaramente espresso dalle delibere in materia (delibera n. 274/07/CONS e delibera n. 35/10/CIR). La fase 3 è dunque di esclusiva competenza del gestore recipient. Nessuna responsabilità potrà, dunque, essere ascritta a Vodafone per eventuali ritardi da parte del gestore recipient, avendo la stessa ottemperato agli obblighi previsti dalla normativa di settore nella sua qualità di donating. Per quanto sopra esposto, si contestano le richieste e si chiede l’estromissione dal presente procedimento”*.

La società WIND Tre S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue *“La contestazione si riferisce all’utenza 0683084xxx abbinata al contratto fisso avente codice numero 1394238978208 attivata in data 20 dicembre 2017. L’offerta commerciale associata all’accesso “FIBRA FTTC VULA” avente modem in acquisto con la formula a rate. La linea risulta attualmente attiva. Con l’avvio della presente procedura l’istante afferma di avere sottoscritto il contratto codice 1243657513988 associato al numero 0683084xxx, sostenendo di avere richiesto una migrazione da WIND TRE a TIM. Si presentava pertanto lo scenario WIND TRE OLO donating e VODAFONE ITALIA OLO recipient. In primo luogo, si eccepisce l’assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l’istante lamenta genericamente “contratto mai ottemperato, sono stato senza linea 3 mesi”, senza nulla specificare. Vero è infatti che non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste avversarie. È bene osservare che una generica contestazione dei fatti, come quella che qui si deduce, comporta inevitabilmente l’impossibilità per il gestore di inquadrare correttamente la problematica. Ne consegue che WIND vede compromesso il proprio diritto di difesa. In rito, si eccepisce l’inammissibilità per genericità della domanda. In merito, si rappresenta che l’istante non ha chiesto la disdetta della linea oggetto di contestazione, né tramite raccomandata, né tramite mail certificata PEC, né tramite registrazione verbal order, né tanto meno, ha effettuato migrazione presso altro gestore, come da lui confermato ella presente istanza. In data 20 dicembre 2017 perviene al gestore ordine di attivazione della linea fissa 0683084xxx con accesso a FIBRA FTTC VULA avente modem in acquisto con la formula a rate. Il modulo veniva sottoposto a rituale controllo da parte della società WIND Tre, che, verificata la sostanziale correttezza dei dati nonché l’assenza di eventuali e probabili profili di illiceità, ha provveduto ad attivare la linea su indicata. Preme a Wind Tre rilevare che l’utenza in questione è regolarmente attiva sulla rete del gestore e l’unico ritardo avuto è nella consegna del modem poiché l’istante non era reperibile. In ogni caso il gestore è riuscito finalmente, dopo diversi contatti avuti con il sig. Moretti, poiché all’estero, a consegnare il bene in data 12 febbraio 2018 e riceveva lo storno totale della fattura n. W1803804306 di euro 45.53 per il ritardo nella consegna del modem. Si dà atto che le notule contabili emesse nel periodo contestato non sono state saldate e ad oggi risultano insolute. L’istante ad oggi risulta debitore nei confronti di Wind Tre della somma di euro 365,88. L’istante non ha mai saldato le fatture emesse. Si richiede il rigetto dell’istanza”.*

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, si deve evidenziare che sebbene l’istanza presentata dal sig. Moretti, circoscritta alla declaratoria di *“assenza del telefono per tre mesi”*, risulta generica ed estremamente succinta, non può essere accolta l’eccezione di rito sollevata in memoria dalla società WIND Tre S.p.A. in ordine all’inammissibilità dell’istanza, atteso che la relativa declaratoria attiene esclusivamente alle ipotesi indicate tassativamente nell’articolo 6, comma 1, del *Regolamento*.

Tanto premesso, alla luce di quanto documentato agli atti, si deve rilevare che la sospensione della linea telefonica, lamentata dall'istante, si riferisce al periodo intercorrente dal 20 dicembre 2017 al 12 febbraio 2018, infatti l'ordinativo di migrazione della numerazione da Vodafone Italia S.p.A. immesso in data 1 dicembre 2017 nei sistemi interfaccia da WIND Tre è stato espletato in data 20 dicembre 2017; tale ricostruzione è confermata da entrambi gli operatori, infatti la risorsa numerica *de qua* nella predetta data è stata rilasciata da Vodafone Italia *donating* e acquisita da WIND Tre *recipient*. Tuttavia, sebbene il trasferimento sia avvenuto in data 20 dicembre 2017, la linea telefonica risultava non attiva. Al riguardo, va rilevato che la non funzionalità della stessa è dipesa dalla mancata consegna del *modem* dedicato alla fruizione dell'offerta "FIBRA FTTC VULA", che, per stessa ammissione di WIND Tre, avveniva solo in data 12 febbraio 2018 a causa dell'asserita, ma non provata, irreperibilità del cliente.

Peraltro, la società WIND Tre S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione di dettaglio dei consumi, ovvero la copia dei *files* di *log* della componente voce e dati, a riprova della regolarità del volume di traffico e della continuità delle singole connessioni generate dalla utenza telefonica in questione nel suddetto periodo. Di conseguenza, si giustificerebbe la successiva richiesta dell'istante di attivazione di nuova linea telefonica con la società Vodafone Italia S.p.A. in data 18 febbraio 2018, come dedotto ed esaustivamente documentato dal medesimo operatore.

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i. di indennizzo per l'interruzione servizi deve ritenersi accoglibile con riferimento al periodo dal 20 dicembre 2017 al 12 febbraio 2018, da liquidarsi ai sensi dell'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* computato per il numero complessivo di 54 giorni di sospensione del servizio telefonico. Laddove, detto parametro va aumentato di un terzo per la sospensione del servizio di connettività in tecnologia Fibra nel medesimo arco temporale, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Parimenti, per quanto concerne la richiesta dell'istante sempre al punto i., di rimborso e/o di storno degli importi insoluti, la stessa può ritenersi accoglibile, sia pure segnatamente al periodo di mancata fruizione dei servizi, oggetto di contestazione.

Da ultimo va evidenziato che nessuna responsabilità in ordine all'occorso è ascrivibile alla società Vodafone Italia S.p.A., atteso che i disservizi interessano il lasso temporale *post* migrazione.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Moretti, nei confronti delle società WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0683084xxx, mediante il rimborso e lo storno degli importi allo stato insoluti fatturati nel periodo di mancata fruizione del servizio telefonico con emissione di relative note di credito e con ritiro delle eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

3. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 405,00 (quattrocentocinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 54 giorni di sospensione del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica n. 0683084xxx secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, del *Regolamento indennizzi*;

ii. euro 540,00 (cinquecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 10,00 *pro die* per il numero di 54 giorni di mancata attivazione dell'offerta "FIBRA FTTC VULA" inerente all'utenza telefonica n. 0683084xxx, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1 e 13, comma 2, del *Regolamento indennizzi*.

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 febbraio 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone