

**DELIBERA 389/2022/CRL/UD del 11/11/2022**  
**P. Cxxx / VODAFONE ITALIA / WINDTRE**  
**(ISTANZA LAZIO/D/91/2018)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 11/11/2022;

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 l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza del Sig. P. Cxxx di cui al prot. D538 del 24/01/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. Posizione dell’istante**

L'istante lamenta la pretesa omessa migrazione della linea n. 06.45xxxx, a sé intestata, da Vodafone Italia s.p.a. (nel prosieguo, per brevità, Vodafone) a Wind-Tre s.p.a. (nel prosieguo, per brevità, Wind-Tre), richiesta a luglio 2015, nonché la asserita attivazione non richiesta di una numerazione provvisoria (contrassegnata dal n. 06.64xxx) da parte dell'OLO *recipient*, successivamente divenuta definitiva. Deduce, altresì, di aver subito una doppia fatturazione con riferimento alle due utenze a sé riconducibili, omettendo di saldare i conti telefonici emessi da Vodafone, i cui importi ritiene asseritamente non dovuti. Nonostante i numerosi reclami indirizzati agli operatori, al fine di risolvere la problematica, asserisce di aver subito la perdita della numerazione.

Con l'istanza di definizione formula nei confronti degli operatori le seguenti richieste: "indennizzo di € 3.650,00 per la mancata portabilità del numero ai sensi dell'art. 6, co, 1, All. A delibera 73/11/CONS; indennizzo di € 600,00 per mancata risposta ai reclami ai sensi dell'art. 11, All. A delibera 73/11/CONS; indennizzo per la perdita del numero telefonico prima assegnato ai sensi dell'art. 9, All. A delibera 73/11/CONS; rimborso delle fatture non dovute e storno e cancellazione della morosità; ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti...".

Deposita, a supporto delle proprie domande, oltre al documento di identità e al verbale di conciliazione, il contratto sottoscritto con Wind, le fatture emesse da Vodafone e Wind, i reclami e la procura alle liti.

## **2. Posizione dell'operatore Vodafone**

L'operatore ha contestato quanto rappresentato dall'istante asserendo la propria correttezza gestionale ed insistendo per l'integrale rigetto delle avverse domande.

In ordine alla migrazione della linea n. 06.450xxx, precisava come fosse intervenuta in data 9/05/2016, come dimostrato *per tabulas*, ed evidenziava, altresì, la correttezza della fatturazione emessa nel periodo in contestazione, con conseguente debenza dei relativi addebiti, esatti nell'ammontare.

A supporto delle proprie tesi, ha depositato la schermata attestante la migrazione della linea n. 06.450xxx.

## **3. Posizione dell'operatore Wind-Tre**

L'operatore ha contestato ed impugnato quanto rappresentato dall'istante asserendo la propria correttezza gestionale ed insistendo per l'integrale rigetto delle avverse domande.

In ordine all'espletamento della migrazione della linea oggetto di controversia, precisa che in data 17/04/2015 viene inserito un ordine di migrazione in NP, con contestuale attivazione, a livello tecnico, di "una numerazione provvisoria da far successivamente sovrascrivere dalla numerazione d'origine dell'utente tramite processo di NP", procedura applicata nell'ipotesi in cui la richiesta di migrazione riguarda accessi

proprietari di altri OLO. Riferisce che “nel caso di specie, l’attivazione di LNA\_ULL su numerazione 06.6446xxxx veniva espletata in data 17/07/2015, mentre in data 20/07/2015 risaliva sui sistemi un KO per la NP dell’utenza n. 06.4504xxx, che, pertanto, restava attiva sui sistemi Vodafone”.

Al riguardo, aggiunge di aver debitamente informato l’istante sia per le vie brevi in data 8/08/2015 sia, successivamente, tramite apposita comunicazione datata 10/11/2015.

Deduce infine che, a seguito di contatto telefonico del 28/04/2015, il Sig. Cxxx rappresentava di aver provveduto alla “disattivazione del DN 06.450xxxx con Vodafone e che non intendeva recedere con Wind in quanto non avrebbe più avuto la linea telefonica”, insistendo per la ri-sottomissione dell’ordinativo. Tale operazione, non era tuttavia possibile, in quanto “aveva effettuato la disattivazione del DN 06.45xxx con Vodafone”.

Con riferimento all’attivazione della nuova utenza telefonica, avvenuta nei tempi contrattualmente previsti e regolarmente utilizzata dall’istante, l’operatore evidenzia come nessun addebito possa essergli ascritto in termini di inesatto adempimento contrattuale e che le fatture riguardanti la linea n. 06.6446xxx sono da intendersi corrette, perché conformi alle condizioni contrattuali sottoscritte dall’istante e, quindi, pienamente dovute.

Infine, in riferimento alla richiesta di ripristino dell’utenza 06.450xxx rileva come non possa essere evasa attesa la riferibilità a terzi della numerazione (Sig.ra A. Mxxx).

Circa la mancata risposta ai reclami deduce, da ultimo, di aver correttamente riscontrato all’unico reclamo pervenuto da parte dell’istante, come provato documentalmente.

A supporto delle proprie tesi, ha depositato, fra le altre cose, i tabulati del dettaglio traffico, le Condizioni generali di Contratto e la Carta dei Servizi.

#### **4. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Resta salvo il diritto dell’utente di rivolgersi all’Autorità ordinaria per il maggior danno.

Sempre in via preliminare, deve ritenersi irricevibile, ai sensi dell’art. 16, comma 2, delibera n. 173/07/CONS, la memoria trasmessa da Wind-Tre in data 5/03/2018, in quanto tardiva rispetto al termine di 30 giorni per la trasmissione della stessa, disposto

con la comunicazione di avvio del procedimento inoltrata dal Corecom Lazio alle parti in data 2/02/2018.

Ciononostante, si ritiene di potere comunque utilizzare la documentazione prodotta in allegato, alla luce dell'orientamento per il quale, sebbene la memoria difensiva presentata oltre il termine sia inammissibile (cfr. Agcom Delibera n. 22/11/CIR; Corecom Lazio Delibera n. 75/11), la documentazione di parte allegata alla predetta memoria, qualora rivesta valenza probatoria, merita, in quanto tale, valutazione ai fini di ricostruzione cognitiva e di completamento istruttorio (v. Agcom Delibera n. 157/11/CIR).

Nel merito, occorre in primo luogo rilevare, per una corretta valutazione del contegno dell'utente ai fini della liquidazione degli indennizzi richiesti, che il Sig. Ciamei non dimostra di essersi tempestivamente attivato al fine di risolvere la problematica lamentata in questa sede: il ritardo con cui ha dato impulso all'istanza di conciliazione, formulata in un momento di gran lunga successivo rispetto ai fatti denunciati, dimostra la carenza di interesse, da parte dell'istante, a dirimere la controversia, con conseguente applicazione, ai fini della quantificazione degli importi dovuti a titolo di indennizzo, del principio del concorso di colpa del creditore ex art. 1227 c.c.

Fermo restando quanto sopra, le richieste di cui al formulario di definizione devono essere parzialmente accolte per i motivi esposti di seguito.

Il mancato espletamento della migrazione della linea n. 06.4504773, come da contratto stipulato in data 17/04/2015, integra una forma di inadempimento contrattuale ex art. 1218 c.c. ascrivibile a Wind-Tre.

Stante quanto sopra eccepito circa la tardività della memoria di tale operatore, è precluso a codesto Corecom assumere la presente decisione sulla base delle asserzioni ivi contenute, che sono da intendersi *tamquam non essent*.

Non essendo possibile pertanto accertare le ragioni che hanno impedito la migrazione in Wind-Tre della linea *de quo*, è ad ogni buon conto pacifico come nessuna responsabilità possa essere ascritta nei confronti di Vodafone, atteso il ruolo meramente passivo svolto dall'operatore *donating* in questa ipotesi.

È possibile riconoscere l'indennizzo, a carico di Wind-Tre, per mancata migrazione ed omessa informativa ai sensi dell'art. 3, co. 3 e co. 2, All. A, delibera 73/11/CONS, calcolato su un periodo compreso dal 17/05/2015, assumendo applicabili le tempistiche previste dalla delibera Agcom n. 247/07/CONS, secondo cui l'OLO *recipient* è tenuto a provvedere all'attivazione entro trenta giorni dalla sottoscrizione del contratto, all'8/08/2015, data della prima comunicazione con cui si informava l'istante dell'impossibilità di attivare la linea su rete Wind-Tre (cfr. doc. 3 allegato alla memoria

difensiva di Wind), per un ammontare pari, rispettivamente, ad € 124,50 (€ 1,50 *pro die* \* 83 gg.) ed € 622,50 (€ 7,50 *pro die* \* 83 gg.).

Inoltre, dall'analisi del fascicolo istruttorio, risulta che lo stesso Sig. Cxxx abbia sollecitato a Vodafone la disdetta della linea n. 06.4xxxxxx tramite raccomandata A/R dell'11/01/2016 (cfr. doc. 1 allegato alla memoria difensiva dell'istante). Ne segue, quindi, che l'istante di nulla può dolersi circa la perdita della numerazione, rispetto alla quale non può essere riconosciuto alcun indennizzo.

Acclarato ciò, risulta non rispondente al vero quanto asserito dall'operatore nella propria memoria difensiva, secondo cui la migrazione si sarebbe perfezionata in data 9/05/2016, in quanto le schermate prodotte non sono state estratte dal sistema Pitagora, all'interno del quale gli operatori interessati dalla migrazione immettono i relativi ordinativi da espletare, ma sono delle mere schermate commerciali attestanti la chiusura del contratto, che può indifferentemente derivare da una migrazione, una richiesta di disdetta oppure una risoluzione, a seconda del caso.

Ad ogni buon conto, nell'ipotesi in cui Vodafone abbia emesso fatture riferite ad un periodo di fornitura successivo al 9/05/2016, esse sono da ritenersi non dovute e, quindi, suscettibili di storno.

La asserita attivazione non richiesta di una numerazione provvisoria (contrassegnata dal n. 06.644xxx) da parte di Wind-Tre è stata, di contro, funzionale alla sovrascrittura della numerazione d'origine dell'utente tramite processo di NP, mai avvenuta perché, come sopra illustrato, la linea n. 06.450xxxx veniva cessata su richiesta dell'istante. Non sembra quindi riconducibile ad una fattispecie di attivazione di servizio non richiesto, attesa comunque la volontà inequivoca dell'istante di fruire del collegamento telefonico.

Riguardo alla richiesta di indennizzo di € 600,00 per mancata risposta ai reclami ai sensi dell'art. 11, All. A, delibera 73/11/CONS, vale quanto segue.

L'istante non ha provato l'esistenza né circostanziato, in termini di tempo e di luogo, le segnalazioni telefoniche asseritamente effettuate al Servizio Clienti (cfr. Delibera DL/209/15/CRL/UD; si vedano inoltre Delibera DL/208/15/CRL, ai sensi della quale *"la mancata indicazione da parte dell'utente della data del reclamo telefonico preclude l'accertamento di un eventuale ritardo nella risposta"*; e Delibera DL/186/15/CRL, secondo cui, *"il reclamo non può ritenersi validamente avanzato"*, non essendoci *"prova dell'inoltro mediante A/R, cioè secondo la modalità prescritta"*) e, a tutto voler concedere, le uniche evidenze documentali che potrebbero considerarsi reclami sono i solleciti di disdetta/mancato trasferimento delle numerazioni nn. 06.4504773 e 06.64469562, datati rispettivamente 11/01/2016 e 25/11/2015. Ebbene, con riferimento al primo, nessun indennizzo appare dovuto, perché deve intendersi per riscontrato per *facta concludentia*, attraverso la disattivazione della linea, valevole come risposta, con conseguente venir meno del diritto all'indennizzo (cfr. delibera AGCOM n. 152/11/CIR:

“L’articolo 8, comma 4, e l’articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, unitamente alle disposizioni contenute nelle condizioni generali di contratto, stabiliscono che la risposta al reclamo deve essere motivata e resa, al massimo, entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta ed in caso di rigetto. È dunque chiaro che l’obbligo per l’operatore di fornire delle motivazioni scritte sorge solo quando l’istanza, avanzata dal cliente in sede di reclamo, sia ritenuta infondata e venga rigettata. Nel caso di specie, il gestore invece ha regolarmente gestito la richiesta dell’utente, accogliendola per *facta concludentia*”).

Il sollecito avente ad oggetto la linea n. 06.6446xxxx, per converso, non sembra aver avuto seguito, stante la prosecuzione della fornitura su tale utenza, inizialmente provvisoria, rispetto alla quale non veniva trasmesso alcun riscontro scritto, con conseguente diritto al riconoscimento dell’indennizzo, in favore del Sig. Ciamei, pari ad € 300,00, calcolato nella misura massima prevista dall’art. 11, All. A, delibera 73/11/CONS.

In conclusione, considerata la proposta formulata in sede di udienza di definizione, avente ad oggetto lo storno integrale dell’insoluto e la corresponsione della somma di € 400,00 da parte di Vodafone e la corresponsione della somma di € 800,00 da parte di Wind-Tre, ingiustificatamente rifiutata dalla parte istante, non si reputa possibile riconoscere la liquidazione di alcuna somma a titolo di rimborso spese, considerato il contegno serbato dalle parti e lo scarso spirito conciliativo dimostrato dal Sig. Ciamei, in linea con quanto previsto dalle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell’11 aprile 2013 (v. III.5.4.: “*Il comportamento tenuto dalle parti può inoltre influenzare la liquidazione: si pensi all’operatore che non abbia voluto chiudere la vicenda in via conciliativa per poi ammettere ogni responsabilità in sede di definizione, in pratica dunque riconoscendo di aver costretto l’utente ad affrontare le spese di definizione; di contro potrebbe presentarsi il caso di un istante che rifiuta una congrua proposta conciliativa al fine di guadagnare le spese di procedure liquidate in fase di definizione*”).

Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

**IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

**DELIBERA**

**Articolo 1**

1. Accoglie parzialmente le domande formulate in istanza dal Sig. Cxxx nei confronti della società Wind-Tre S.p.a. e pertanto Wind-Tre S.p.a. è tenuta a corrispondere all'istante le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo:

- € 373,50 a titolo di mancata migrazione ed omessa informativa, già dimidiato in applicazione del principio del concorso di colpa del creditore ex art. 1227 c.c.;

- € 150,00 a titolo di mancata risposta ai reclami, già dimidiato in applicazione del principio del concorso di colpa del creditore ex art. 1227 c.c. Spese di procedura compensate.

2. Accoglie parzialmente le domande formulate in istanza dal Sig. Ciamei nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a. Il gestore è pertanto tenuto a stornare, ove emesse, tutte le fatture relative alla linea n. 06.450xxxxx riferite ad un periodo di fornitura successivo al 9/05/2016, fino a chiusura del ciclo di fatturazione ed in esenzione spese. Spese di procedura compensate.

3. I gestori sono tenuti ad ottemperare 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.

6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

7. La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 11/11/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to