

DETERMINA DIRETTORIALE 11/23/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/579101/2023

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA PLANET FOOD -
Wind Tre (Very Mobile), Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu)**

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, 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 denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza della società PLANET FOOD, del 16/01/2023;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica fissa business n. 0645509xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: a. in data 16 novembre 2022 ha sottoscritto contratto Wind Tre per migrare l’utenza Vodafone n. 0645509xxx e internet associato verso il nuovo gestore; b. a seguito della migrazione, ha lamentato l’interruzione totale della linea fissa e del servizio internet dal 6 dicembre 2022 fino a oggi; c. numerosi sono stati i reclami telefonici, oltre a quelli inviati via PEC, ma i gestori non hanno fornito riscontro né hanno dato seguito alle richieste formulate, né si sono attivati per risolvere il disservizio lamentato; d. in data 19 dicembre 2022 ha presentato istanza GU5 per sollecitare la riattivazione della linea telefonica che risulta riattivata in data 20 dicembre 2022. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. il ripristino immediato dell’utenza n. 0645509xxx e internet associato; ii. la liquidazione dell’indennizzo per l’interruzione totale della linea fissa e della rete internet dal 6 dicembre 2022 fino alla riparazione; iii. la liquidazione dell’indennizzo per la ritardata riparazione del guasto; iv. il rimborso delle fatture/canoni internet nel periodo di guasto; v.

il risarcimento per disagi recati disagi lavorativi e aziendali; vi. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta reclami; vii. il rimborso delle spese di procedura.

Wind Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 16 novembre 2022 è pervenuta una proposta di contratto, la n. 1576542406xxx, per la richiesta di attivazione del servizio fisso Wind Tre (FTTH 2500), con listino "Fibra 2500 Unlimited", sulla linea oggetto di doglianza n. 0645509xxx, nello scenario Wind Tre recipient- Vodafone donating. In data 5 dicembre 2022 è stata attivata la numerazione provvisoria n. 0688925xxx e la NP della numerazione 0645509xxx veniva correttamente espletata in data 20 dicembre 2022. In pari data l'istante ha promosso nei confronti di Wind Tre e del gestore Vodafone, un procedimento d'urgenza finalizzato a sollecitare la migrazione/portabilità della numerazione oggetto di doglianza. Veniva, pertanto, effettuata un'opportuna segnalazione verso l'ente preposto a seguito della quale Wind Tre ha confermato, nelle note del GU5, il corretto espletamento della richiesta di portabilità per la numerazione 0645509xxx, nello scenario Vodafone donating – Wind Tre recipient, con data DAC del 20 dicembre 2022. In data 20 dicembre 2022 è pervenuta anche una PEC da parte dell'istante che ha lamentato un disservizio tecnico. E' stata aperta, pertanto, una segnalazione e contestualmente venivano effettuate delle prove "on line" con il cliente, a valle delle quali quest'ultimo, opportunamente contattato sull'utenza n. 0645509xxx, ha confermato il corretto ripristino del servizio Voip a seguito della suindicata portabilità. L'esito delle verifiche riportate e la conseguente risoluzione del disservizio venivano comunicate all'utente, in data 21 dicembre 2022, sia telefonicamente che a mezzo PEC. In data 23 dicembre 2022 è pervenuta un'altra PEC nella quale l'utente ha contestato la mancata risposta ai reclami inviati in precedenza. Il reclamo veniva preso in carico dall'assistenza clienti Wind Tre e ritenuto infondato, a seguito delle verifiche effettuate, in quanto tutte le comunicazioni pervenute dalla parte istante a mezzo PEC risultavano regolarmente riscontrate con la medesima modalità. In data 13 gennaio 2023, tramite PEC, veniva comunicato all'utente il mancato accoglimento del suindicato reclamo a seguito del regolare funzionamento del servizio, di cui si allega anche la ricevuta di consegna. Wind Tre ha precisato che la richiesta relativa alla portabilità del numero è stata correttamente espletata nel rispetto della procedura di migrazione e nei tempi previsti dalla Carta dei servizi Wind Tre e che, per la fattispecie de qua, non sono previsti indennizzi, da Carta dei Servizi del gestore, poiché non risultano segnalazioni di guasto certificate. Wind Tre, inoltre, si è dichiarata estranea all'eventuale disservizio subito dalla numerazione 0645509xxx, prima della data del 20 dicembre 2022, ossia data del perfezionamento della migrazione della linea oggetto del presente procedimento. Wind Tre ha depositato il traffico generato dall'utenza oggetto di controversia, estrapolato in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 30 giugno 2003 n 196), a dimostrazione che il servizio risultava comunque funzionante sin dall'attivazione della linea provvisoria e per l'arco temporale oggetto di contenzioso. Vodafone Italia, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in merito alla portabilità della linea fissa verso Wind Tre e alla cessazione del contratto Vodafone, l'istante aveva attivi, al momento della richiesta di passaggio verso l'altro OLO, n. 1 link di rete fissa One Net P.IVA Pro con numero associato 0645509xxx; n. 1 SIM voce n. 3471172xxx con piano "Zero Infinito Business Gold Edition" e una licenza "NCE Microsoft 365". Con riguardo alla numerazione mobile, risulta esportazione verso altro gestore in data 18 novembre 2022. Per quel che concerne la linea fissa, è presente a sistema una sola richiesta di Gnp out inserita da Wind Tre il 7 dicembre 2022 e correttamente espletata il 20 dicembre 2022. Vodafone ha confermato che il link di rete fissa è stato regolarmente disattivato alla data di espletamento della Gnp. Vodafone, pertanto, ha correttamente ottemperato ai propri obblighi nella sua qualità di gestore donating. Il soggetto contrattualizzato è il gestore Wind Tre su cui incombono, nei confronti del cliente gli oneri informativi a giustificazione di ritardi non imputabili allo stesso. Del tutto priva di pregio appare, poi, la contestazione relativa ai disservizi avuti successivamente al 6 dicembre 2022, tenuto conto che la problematica sul numero presumibilmente è stata causata dal fatto che l'istante aveva installato il modem Wind Tre con la numerazione provvisoria. Vodafone, invero, ha sempre garantito il servizio e, in ogni caso, non risultano segnalazioni in merito a interruzioni. Destituita di fondamento appare la domanda di storno e rimborso degli addebiti relativi al lamentato periodo di disservizio, atteso che la linea è stata correttamente mantenuta attiva fino alla data di espletamento della portabilità verso Wind Tre. La richiesta dell'istante è, invero, oltremodo generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito agli asseriti errori di fatturazione. Non è dato, poi, evincere l'ammontare esatto degli importi contestati nelle fatture, a quali voci siano riferiti e quali siano le fatture contestate. Non risulta agli atti alcun valido reclamo relativo alla fatturazione. Si contesta, infine, la domanda di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, atteso che il primo reclamo è stato inviato il 19 dicembre 2022 e che lo stesso giorno l'istante ha depositato l'istanza di conciliazione. Sulla questione si richiama una recentissima pronuncia dell'Autorità n. 212/18/CIR, in cui è

stata rigettata la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto la domanda di conciliazione risultava presentata nella pendenza dei termini per la risposta. A ogni buon conto, il reclamo risulta gestito per *facta concludentia* poiché la Gnp si è espletata il giorno successivo e, inoltre, tramite contatto all'utente, che ha confermato di aver avviato istanza presso il CORECOM competente.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. La richiesta dell'istante di cui al punto i. ha già trovato il suo soddisfacimento in quanto la linea telefonica risulta attiva e regolarmente funzionante in Wind Tre a far data dal 20 dicembre 2022, come risulta confermato nell'ambito del procedimento GU5. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento nei confronti di Wind Tre nei termini seguenti. Si richiama che l'art. 98-octies decies (Passaggio a un altro fornitore e portabilità del numero) del Codice delle comunicazioni elettroniche prevede, al comma 1, che nel caso di passaggio da un fornitore di servizi di accesso a internet a un altro, i fornitori interessati offrono all'utente finale informazioni adeguate prima e durante la procedura di passaggio. Inoltre, in base al comma 5 dello stesso articolo, l'interruzione del servizio durante le operazioni di passaggio di fornitore e trasferimento dei numeri non può superare un giorno lavorativo. Wind Tre ha attivato, in data 5 dicembre 2022, la linea con un numero provvisorio determinando l'impossibilità di utilizzare la linea telefonica n. 0645509xxx fino al 20 dicembre 2022, data in cui è stata completata la portabilità del numero (NP pura) da Vodafone a Wind Tre. Tanto premesso, si ritiene che Wind Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 7, comma 2 e 13, comma 3 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a 10,00 pro die per il periodo dal 6 al 19 dicembre 2022 per il numero di giorni pari a 14. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. risulta assorbita dall'accoglimento della richiesta di cui al punto precedente in quanto la ritardata riparazione del guasto ha determinato l'interruzione della linea telefonica, pertanto, si tratta del medesimo disservizio che già risulta indennizzato secondo quanto sopra descritto. La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento in quanto Vodafone ha svolto le attività di propria competenza secondo le procedure di portabilità del numero regolamentate dall'Autorità e la fattura emessa in relazione al periodo 16 ottobre - 15 dicembre 2022 rispetta il termine di 30 giorni di cui alle linee guida allegate alla delibera n. 487/18/CONS (par. 10). La richiesta dell'istante di cui al punto v. non può trovare accoglimento in quanto esula dalle competenze di questa Autorità così come previsto dall'articolo 20, comma 5 del Regolamento. La richiesta dell'istante di cui al punto vi. non può trovare accoglimento atteso che i reclami inviati a Wind Tre volti alla risoluzione del disservizio risultano riscontrati per *facta concludentia* mediante la riattivazione della linea telefonica a seguito del completamento del passaggio del numero storico dedotto in controversia. Infine, anche la richiesta sub vii. 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.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 16/01/2023, 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 140,00 (centoquaranta/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella procedura di passaggio tra operatori.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Giovanni Santella