

**DETERMINA DIRETTORIALE 135/21/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/430296/2021**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA MC Servizi e logistica di C.M. -  
Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), Wind Tre (Very Mobile)**

**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;

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”;

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. 696/20/CONS;

VISTA l’istanza della società MC Servizi e logistica di C.M., del 03/06/2021 acquisita con protocollo n. 0251010 del 03/06/2021

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. 0284573xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: a. sino al 15 aprile 2021, parte istante era cliente Vodafone per linea fissa e internet per la numerazione 0284573xxx; b. a partire da tale data è stato sottoscritto contratto con WIND Tre al fine di ottenere la migrazione della linea; c. in data 27 aprile 2021, i tecnici sono intervenuti per la migrazione senza che tuttavia l’operazione si perfezionasse poichè dalla stessa data non era più possibile effettuare chiamate in entrata e in uscita; d. in data 1° maggio 2021, ha inviato un reclamo tramite PEC volto a richiedere il ripristino dei servizi che è avvenuto in data 20 maggio 2021. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. la riattivazione della linea telefonica; ii. la liquidazione dell’indennizzo per il disservizio; iii. il risarcimento dei danni.

L’operatore Vodafone Italia, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in merito alla contestazione relativa ai disservizi durante la portabilità del numero 0284573xxx verso WIND Tre, l’istante aveva attivo un link “One Net Partita IVA” cui era associato il DN 0284573xxx e n.1 SIM voce n. 3351812xxx con piano “Zero Infinito

Business Gold Edition". La SIM mobile voce veniva esportata verso WIND Tre in data 28 aprile 2021. Per quel che concerne la portabilità del numero fisso, risulta a sistema solo una richiesta di GNP inserita in data 29 aprile 2021 ed espletata in data 12 maggio 2021. 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 nn. 274/07/CONS e 35/10/CIR. L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 23 aprile 2021, l'istante ha richiesto l'attivazione di una nuova linea fissa (LNA) con accesso in Fibra FTTH e modem Fibra incluso, con processo di Number Portability Pura (NPP) della numerazione 0284573xxx, nello scenario Vodafone donating – WIND Tre recipient. In data 27 aprile 2021 veniva attivato l'accesso Fibra, come risulta dalle schermate del sistema. Il 3 maggio 2021 è giunta una PEC da parte del legale di parte istante in cui si contestava che la linea fissa n. 0284573xxx risultava disservita per le chiamate voce in entrata ed in uscita. Il giorno dopo, il 4 maggio 2021, l'istante ha presentato istanza GU5/420658/2021, per il disservizio della componente fonia sulla linea n. 0284573xxx. In tale sede veniva rilevato che la numerazione non risultava ancora attiva presso WIND Tre, in quanto la DAC per la Number Portability (NP) era prevista per il 12 maggio 2021. A seguito delle verifiche effettuate dal gestore donating è emerso che era stata scollegata la Vodafone Station, per cui il cliente aveva perso la funzionalità della numerazione 0284573xxx. In data 12 maggio 2021 veniva regolarmente espletata la NP del numero 0284573xxx, inoltrata il 29 aprile 2021 al donating, dopo l'attivazione dell'accesso in Fibra FTTH. alcuna responsabilità può essere attribuita a WIND Tre per il disservizio occorso all'istante antecedentemente al 12 maggio 2021. Successivamente all'attivazione della linea in rete WIND Tre, il cliente, in data 14 maggio 2021, ha contattato il servizio clienti per lamentare problemi di ricezione delle chiamate da tutti i gestori eccetto che da WIND Tre. Veniva aperta la pratica, risolta e chiusa il 17 maggio 2021. In data 19 maggio 2021 veniva aperta la nuova segnalazione per problemi inerenti alle chiamate voce provenienti da numeri di altri operatori. La pratica veniva chiusa e risolta il 20 maggio 2021. In data 10 giugno 2021 veniva emessa, a mero titolo di fidelizzazione del cliente, una nota di credito a titolo di ristoro per un importo di euro 100,00, pertanto, veniva chiuso il reclamo del cliente, pervenuto tramite PEC il 3 maggio 2021, inviando una lettera di risposta al cliente.

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. All'esito dell'istruttoria è emerso in data 27 aprile 2021 i tecnici di WIND Tre hanno attivato l'accesso Fibra ma hanno determinato l'interruzione della linea telefonica oggetto di portabilità non consentendo di effettuare né di ricevere telefonate. Parte istante ha inviato un reclamo tramite PEC a entrambi i gestori in data 1° maggio 2021 e ha anche presentato istanza volta all'adozione di un provvedimento d'urgenza. Il disservizio è stato risolto in data 20 maggio 2021. La richiesta dell'istante di cui al punto i. ha già trovato il suo soddisfacimento mediante il ripristino della linea telefonica a partire dal 20 maggio 2021. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento e WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 6, comma 1, e 13, comma 3 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 12,00 pro die per il periodo dal 27 aprile 2021 (data certa di inizio del disservizio) fino al 20 maggio 2021 per il numero di giorni pari a 23. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. esula dalle competenze di questa Autorità secondo quanto previsto dall'articolo 20, comma 4 del Regolamento.

#### DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 03/06/2021, 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: ii. euro 276,00 (duecentosettantasei/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea telefonica.

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  
Mario Staderini