

DETERMINA DIRETTORIALE 137/21/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/385761/2021

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Officina Estetica di E.I. -
Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), Iliad Italia S.p.A.**

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 Officina Estetica di E.I., del 28/01/2021 acquisita con protocollo n. 0047892 del 28/01/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza mobile affari n. 3476123xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. l’utente, cliente dell’operatore Vodafone, ha riferito di aver richiesto la migrazione, con portabilità della numerazione 3476123xxx, da Vodafone a Iliad; b. la migrazione, tuttavia, non è mai avvenuta; c. l’utente ha lamentato l’attivazione da parte di Iliad della numerazione provvisoria 3517517xxx, mai richiesta, per la quale l’operatore ha addebitato al cliente, nei mesi di aprile e maggio 2020, l’importo mensile di euro 7,99; d. l’utente ha evidenziato che, contestualmente, Vodafone ha continuato a fatturare il servizio; e. l’istante ha dichiarato, infine, di aver sporto reclamo nei confronti di entrambi i gestori, senza ottenere alcun riscontro. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione/migrazione del servizio; ii. la liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami; iii. lo storno totale dell’insoluto; iv. il rimborso totale degli importi pagati e non dovuti; v. la liquidazione di un indennizzo per l’attivazione di servizi mai richiesti.

L'operatore Iliad Italia S.p.A. ha dichiarato che l'utente, in data 11 febbraio 2020, ha acquistato on line una SIM Iliad, chiedendo la portabilità della propria numerazione Vodafone 3476123xxx. Iliad, come di norma nelle more delle procedure di passaggio, in qualità di gestore recipient, ha assegnato all'utente la numerazione provvisoria 3517517xxx. L'operatore ha evidenziato, poi, che, sui propri sistemi, risulta una richiesta di portabilità, bocciata il 5 marzo 2020 dal gestore donating Vodafone con causale di scarto "codice fiscale e MSISDN non corretti". Fa presente, inoltre, che il 13 maggio 2020, parte istante ha promosso, contestualmente al tentativo di conciliazione (UG n. 278228/220), il procedimento urgente GU5 n. 278233/2020, conclusosi con provvedimento di rigetto in quanto la linea risultava ancora attiva con Vodafone. Successivamente, in data 2 settembre 2020, l'utente ha comunicato il recesso a Iliad e l'operatore, il 3 ottobre 2020, ha provveduto alla cessazione dell'utenza 3517517xxx. Iliad ha rappresentato, dunque, che non sussiste alcuna responsabilità in capo alla società, precisando che: a. per quanto concerne la mancata portabilità, l'operatore, nel corso del procedimento urgente, ha correttamente comunicato all'utente l'impossibilità di effettuare il passaggio in Iliad in quanto, in conformità all'articolo 2 delle Condizioni generali di contratto, gli utenti possono richiedere la portabilità del numero non collegato a partita IVA; b. Iliad ha, altresì, informato l'utente della necessità di effettuare la voltura del contratto da business a consumer al fine di poter completare la portabilità richiesta. Ciò in quanto il contratto in essere con l'operatore donating era di tipo business, e dunque connesso a una partita IVA e non a un codice fiscale, motivo per il quale la richiesta di portabilità del 5 marzo 2020 era andata in scarto. In ragione delle comunicazioni rese, Iliad ha ritenuto di aver ottemperato agli oneri informativi in data 14 maggio 2020, in sede di riscontro al GU5 presentato dall'utente, subito dopo il deposito dell'istanza di conciliazione del 13 maggio 2020. Iliad fa presente, poi, che l'assenza di segnalazioni indirizzate alla medesima, rende priva di fondamento la richiesta di indennizzo nei propri confronti per mancata risposta al reclamo. Per quanto concerne, inoltre, la richiesta di indennizzi per l'attivazione di servizi non richiesti, l'operatore ha ribadito che l'attivazione dell'utenza provvisoria viene, di norma, assegnata dal recipient nelle more del passaggio tra operatori, e non rappresenta fattispecie suscettibile di indennizzo. Peraltro, come già rappresentato da Iliad in sede di procedimento urgente, la SIM è attivata dall'utente sulla relativa Area Personale e – decorsi 14 giorni dalla data della consegna – viene attivata automaticamente. Da ultimo, l'operatore ha rilevato che anche la richiesta di storno dell'insoluto e di rimborso totale degli importi pagati e non dovuti è priva di fondamento in quanto, in assenza di una tempestiva contestazione, gli importi si considerano accettati. L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che, dalle verifiche effettuate, risulta nei propri sistemi una sola richiesta di MNP inserita da Iliad per il numero 3476123xxx, in data 5 marzo 2020, e non andata a buon fine per rifiuto con causale "incongruenza CF/P.IVA e MSISDN", atteso che i dati anagrafici inseriti dal gestore recipient non corrispondevano a quelli associati alle SIM Vodafone (utente business registrato con partita IVA). L'operatore fa presente, poi, che risulta, una seconda richiesta, inserita da WindTre il 14 settembre 2020, rifiutata anch'essa con causale "incongruenza CF/P.IVA e MSISDN". Una terza richiesta, inserita da Wind Tre con i dati corretti il 17 settembre 2020, si è espletata regolarmente in data 21 settembre 2020. Nel rammentare che l'attività di impulso della MNP nei passaggi dei numeri tra gestori ricade sul recipient, l'operatore contesta qualsiasi allegazione di responsabilità di Vodafone in relazione a un eventuale ritardo nell'attivazione dei servizi da parte del recipient medesimo. Vodafone ritiene, poi, destituita di fondamento la domanda di storno in merito alla fatturazione in quanto del tutto generica e infondata, atteso anche che le SIM mobili (voce e dati) hanno regolarmente funzionato. Rileva, inoltre, che l'istante, non ha prodotto sufficienti valide evidenze documentali a sostegno delle proprie pretese, né risulta possibile evincere l'ammontare esatto degli importi contestati nelle singole fatture, a quali voci siano riferiti e quali siano le fatture contestate; peraltro, non vi sono in atti reclami sulla fatturazione. Infine, Vodafone precisa che l'istante aveva già da tempo sospeso integralmente il pagamento delle fatture, maturando importi insoluti per un totale di euro 2.530,15. Alla luce di tanto, Vodafone ribadisce la correttezza della fatturazione emessa. L'operatore contesta, infine, la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, atteso che manca il testo del reclamo trasmesso nel mese di marzo, mentre il documento del 14 febbraio 2020 risulta essere una mera richiesta di recesso.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. In via preliminare, si deve evidenziare che l'istante nel mese di febbraio 2020 ha acquistato on line una SIM Iliad, chiedendo la portabilità del proprio numero mobile, con contratto business, da Vodafone a Iliad. L'operatore recipient, come di prassi, ha attivato una numerazione provvisoria (3517517xxx), nelle more delle procedure di passaggio. La portabilità, tuttavia, non è andata a buon fine in quanto, ai sensi dell'articolo 2, delle Condizioni generali del servizio di Iliad: "Gli utenti possono richiedere la portabilità del numero non collegato a partita iva da un altro operatore a Iliad (e il trasferimento

del credito residuo sulla nuova SIM), secondo le modalità e i termini indicati nelle Condizioni Generali del Servizio di Portabilità del Numero Mobile, fornite all'Utente al momento della richiesta di portabilità". Il 14 febbraio 2020, l'utente ha, poi, comunicato a Vodafone la volontà di recedere dal contratto n. 7.2034612, a causa dei costanti disservizi consistenti in: a. attivazione di servizio non richiesto; b. fatturazione non conforme; c. malfunzionamenti costanti delle utenze n. 3476123xxx e n. 3499838xxx. L'utenza di cui si controverte (n. 3476123xxx) risulta, tuttavia, ancora attiva in Vodafone fino al 21 settembre 2020, data in cui si è espletata la migrazione verso l'operatore Wind Tre. L'istante, titolare di un numero telefonico provvisorio, nonché all'oscuro del diniego della portabilità, in data 13 maggio 2020 ha formulato, contestualmente all'istanza di conciliazione, la richiesta di adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/278233/2020) nei confronti delle società Vodafone e Iliad per la riattivazione/cessazione o migrazione del servizio relativo all'utenza n. 3476123xxx (Vodafone)/3517517xxx (numero provvisorio Iliad), rigettata il 21 maggio 2020 dal Corecom Lazio in quanto il servizio risultava ancora attivo con Vodafone. Parte istante ha poi reiterato, nel mese di settembre 2020, la richiesta di portabilità del numero 3476123xxx, da Vodafone a Wind Tre, ricevendo il 14 settembre un nuovo rifiuto per la medesima motivazione ("incongruenza CF/P.IVA e MSISDN"). Solo ad esito dell'inserimento dei dati corretti da parte di Wind Tre, la portabilità si è espletata regolarmente in data 21 settembre 2020. Infine, l'utente asserisce di aver inoltrato reclami a Vodafone e Iliad, senza ricevere alcun riscontro. Si dà atto che il procedimento è stato trasferito per competenza all'Autorità in data 1° febbraio 2021. Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che la richiesta dell'istante di cui al punto i. possa trovare accoglimento. Occorre evidenziare che l'utente, pur essendo evidentemente a conoscenza di essere titolare di un'utenza business - come si evince dalla fattura depositata in atti da Vodafone, nella quale l'intestatario del contratto risulta essere la "Ditta Officina Estetica", con attiva l'offerta e.box pro + Fisso+Mobile - in elusione delle sopra citate previsioni di cui all'articolo 2 delle Condizioni generali di contratto di Iliad, ha richiesto la portabilità del numero 3476123xxx, collegato a una partita IVA. Tuttavia, seppur va rilevata la negligenza dell'istante, occorre tener conto anche della condotta silente assunta dalla società Iliad a fronte dell'impedimento tecnico riscontrato in sede di migrazione. Dalla documentazione in atti rileva, infatti, l'assenza di comunicazioni che sarebbero dovute intercorrere tra la società e l'utente a seguito del KO relativo alla migrazione richiesta, secondo il principio di diligenza e buona fede nell'esecuzione del contratto. L'operatore avrebbe dovuto informare l'istante, sin dal primo scarto ricevuto, dei motivi ostativi al passaggio del numero, al fine di poter consentire allo stesso di porre in essere eventuali azioni utili a dare corso alla portabilità. Iliad, tuttavia, come asserisce l'operatore stesso nelle memorie depositate agli atti, solo nell'ambito della procedura di conciliazione, e segnatamente a seguito del procedimento d'urgenza attivato dall'istante il 13 maggio 2020, ha reso edotto l'utente in ordine al diniego ricevuto e alle effettive motivazioni dello scarto. Pertanto, in ragione del mancato assolvimento degli oneri informativi da parte dell'operatore Iliad in merito alla omessa portabilità dell'utenza, la società sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 1,50 pro die per il periodo dal 5 marzo 2020 (data in cui Vodafone ha comunicato a Iliad il primo KO) al 14 maggio 2020 (formale comunicazione di Iliad all'istante in sede di riscontro al GU5), per il numero di giorni pari a 70. Tale parametro andrà tuttavia computato in misura del doppio in ragione della natura business dell'utenza interessata dal disservizio, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi. In ordine alla richiesta sub ii. di liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami, la stessa deve dichiararsi non accoglibile, non risultando in atti formali reclami inoltrati dall'istante agli operatori coinvolti nella procedura di migrazione, riferiti ai disservizi lamentati. Invero, l'istante si è limitato a depositare una PEC del 14 febbraio 2020 indirizzata a Vodafone, riferita a una richiesta di recesso del contratto, e un documento del 24 marzo 2020, che non reca il testo dell'asserito reclamo ma indica unicamente l'avvenuta consegna del messaggio "migrazione numero ad altro operatore", inoltrato a Vodafone tramite PEC. Si evidenzia, altresì, che l'assenza di segnalazioni in atti indirizzate alla società Iliad, rende infondata la richiesta di indennizzo nei confronti della stessa per mancata risposta al reclamo. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto estremamente generica e non suffragata dalla documentazione contabile a supporto della propria richiesta. Parte istante richiede genericamente lo storno totale dell'insoluto, senza indicare le fatture oggetto di richiesta, le singole voci di costo oggetto di contestazione, né addurre alcuna motivazione al riguardo. Peraltro, con riferimento all'operatore Vodafone, dalla disamina delle fatture allegate dalla società risulta traffico generato dall'utenza interessata sino al mese di settembre 2020. Quanto alla fattura Vodafone n. AM22599626 del 4 dicembre 2020, allegata dall'utente, relativa al periodo 1° ottobre/30 novembre 2020 - e dunque successivamente alla migrazione verso Wind Tre del numero 3476123xxx - si rileva che la stessa è riferita unicamente alla SIM dati n. 3499838xxx, inclusa nell'offerta e.box pro+, utenza non

oggetto della presente controversia. Per quanto concerne la richiesta di cui al punto iv., relativa al rimborso di importi pagati e non dovuti, si ritiene che la stessa - pur nella genericità della domanda dell'istante - possa trovare accoglimento nei confronti di Iliad per le seguenti considerazioni. In via preliminare, occorre precisare che, accertata l'impossibilità di procedere alla migrazione dell'utenza da Vodafone a Iliad, la fatturazione è proseguita per una SIM rimasta attiva presso quest'ultimo operatore. Dalle memorie depositate da Iliad risulta, infatti, che solo "in data 2.09.2020, l'utente comunicava recesso allo scrivente operatore che provvedeva alla cessazione dell'utenza 3517517xxx il 3.10.2020". Si rileva, tuttavia, che Iliad non ha esibito dettaglio di traffico riferito al numero 3517517xxx nei mesi di aprile e maggio 2020, periodo nel quale ha addebitato i canoni contestati dall'utente. Viceversa, nel periodo interessato, è documentata dall'operatore Vodafone la presenza di traffico telefonico riferito all'utenza di cui si controverte. Si ritiene pertanto che l'istante non abbia deliberatamente usufruito del numero 3517517xxx, attivato come numerazione provvisoria, ribadendo tale volontà anche nell'UG del 13 maggio 2020, con l'esplicita richiesta di cessazione del predetto numero. Nel caso di specie, si deve tener conto, peraltro, dell'evidente inconsapevolezza dell'istante in ordine al prosieguo del rapporto contrattuale con l'operatore Iliad, malgrado la procedura di portabilità richiesta non fosse andata a buon fine. Tanto premesso, si ritiene che la società Iliad sia tenuta al rimborso dei canoni addebitati all'utente per la numerazione 3517517xxx nei mesi di aprile e maggio 2020, per un importo pari a euro 15,98 (quindici/98). La richiesta di indennizzo di cui al punto v., può essere interpretata come volta alla liquidazione dell'indennizzo per l'attribuzione del numero provvisorio - l'utente riferisce di aver subito "l'attivazione di una numerazione provvisoria 3517517xxx mai richiesta" - e, in quanto tale, non può trovare accoglimento. L'attivazione di una numerazione provvisoria, nelle more dell'espletamento del processo di portabilità, non può infatti qualificarsi come "attivazione di servizio non richiesto", in quanto è prevista nel quadro regolamentare e rappresenta una modalità finalizzata a garantire all'utente che non vi sia interruzione del servizio.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 28/01/2021, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 210,00 (duecentodieci/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 1,50 pro die per il numero di 70 giorni, in misura del doppio attesa la natura business dell'utenza interessata, per il mancato assolvimento degli oneri informativi in merito all'omessa portabilità del numero, secondo quanto previsto dall'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi. La società Iliad è tenuta, inoltre, a rimborsare all'utente, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i canoni fatturati per i mesi di aprile e maggio 2020, per un importo pari a euro 15,98 (quindici/98).

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