

DETERMINA DIRETTORIALE 14/23/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/572853/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA C.D. -

Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu), Wind Tre S.p.A. (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, 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 C.D., del 16/12/2022 acquisita con protocollo n. 0356361 del 16/12/2022

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica mobile n. 3931600xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: a. in data 5 giugno 2020 ha fatto richiesta presso dealer Vodafone di MNP dell’utenza telefonica n. 3931600xxx (P.IVA 01168620xxx - Cod. cliente 1.36096xxx) verso altro gestore, il passaggio non è avvenuto nei tempi stabiliti con numerosi KO tecnici accompagnati da motivazioni false ed inesistenti; b. dopo numerose chiamate al servizio clienti nelle date dell’11, 12 e 16 giugno, la pratica è stata risottomessa con passaggio il 22 giugno 2020; c. in data 28 agosto 2020, a seguito dell’assurdo e immotivato ritardo, ha inviato PEC di reclamo per richiedere l’indennizzo per il ritardo della MNP così come previsto dalle “Condizioni di Utilizzo del Servizio di Portabilità del Numero Mobile” di Vodafone Italia (Articolo 8. Indennizzo in caso di ritardo) poiché nel caso specifico il ritardo non era generato da un errore nel fornire i dati utili per l’attivazione del servizio medesimo, tanto è vero che la MNP è poi passata con gli stessi dati indicati nel modulo iniziale. La PEC è rimasta priva di risposta; d. il gestore WIND Tre, intervenuto nel procedimento

di conciliazione UG/560143/2022, ha confermato che la SIM in oggetto non è mai stata sospesa per ordine dell'autorità giudiziaria. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: i. la liquidazione dell'indennizzo previsto per i n. 17 giorni di ritardo della MNP, dalla richiesta (5 giugno 2020) fino al giorno effettivo del passaggio ad altro operatore (22 giugno 2020); ii. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardato pagamento delle somme dovute pari ad euro 150,00 (importo massimo previsto dalla Carta del Cliente Vodafone); iii. la liquidazione dell'indennizzo di euro 300,00 per la mancata/ritardata risposta al reclamo del 28 agosto 2020.

La società Vodafone Italia, nel corso del contraddittorio, ha precisato che, l'istante ha richiesto, in data 5 giugno 2020, la MNP del numero 3931600xxx su SIM già attiva in Vodafone 3459705xxx. Lo stesso giorno Vodafone ha inserito la richiesta di MNP, che, tuttavia, ha ricevuto uno scarto dal donating in data 8 giugno 2020 con causale "MSISDN disattivo per ordine dell'Autorità giudiziaria ovvero in presenza di denuncia proposta all'A.G.". Una seconda richiesta, inserita il 9 giugno 2020, ha ricevuto uno scarto il giorno successivo con medesima causale. I KO venivano comunicati all'utente (circostanza pacificamente ammessa), invitandolo a verificare con il gestore donating. L'istante ha confermato il funzionamento della SIM con Wind Tre. Vodafone ha provveduto ad aprire un case n.0000482xxx presso il donating per eventuali bonifiche da effettuare. In data 18 giugno 2020, Vodafone ha ricevuto conferma della chiusura della segnalazione e ha risottomesso la nuova richiesta di MNP. La richiesta, inserita il 18 giugno, veniva espletata il 22 giugno 2020. Vodafone ha correttamente inserito le richieste entro i termini di cui alla normativa di settore (delibera n. 147/11/CIR): la prima richiesta è stata ricevuta venerdì 5 giugno 2020 ed è stata correttamente lavorata il primo giorno utile lavorativo (lunedì); la seconda richiesta è stata inserita il giorno successivo allo scarto (9 giugno) e il KO è stato fornito il 10 giugno; la terza richiesta è stata inserita il 18 giugno, appena ricevuto l'esito del case aperto a Wind (case aperto in data 11 giugno). Da quanto sopra, emerge chiaramente che Vodafone ha tempestivamente gestito la lavorazione della richiesta di MNP e gli scarti ricevuti, adoperandosi per risolvere la problematica (non imputabile alla stessa) nel più breve tempo possibile. Si ricorda, inoltre, che l'indennizzo giornaliero per il ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore, a carico dell'operatore ritenuto responsabile, è previsto nella misura pari a euro 1,50 (articolo 7, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi). Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, Vodafone ha precisato di aver risolto per facta concludentia la questione della portabilità del numero mobile e che la numerazione è stata poi esportata in data 10 settembre 2020, prima dello scadere dei 45 giorni per il riscontro o dei 90 giorni per l'accredito. La disattivazione della SIM, dovuta alla MNP out, ha comportato la cessazione del rapporto contrattuale, che solleva il gestore dall'obbligo contrattuale alla risposta o al riconoscimento di indennizzi (sempre contrattuali). WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 5 giugno 2020 l'istante ha richiesto port-out verso l'operatore Vodafone ma, in data 9 giugno 2020 WIND Tre ha ricevuto l'annullamento della portabilità. Nella stessa data, WIND Tre ha ricevuto una nuova richiesta di MNP, ma in data 11 giugno 2020 veniva rilasciato un secondo KO. In data 18 giugno 2020 WIND Tre ha ricevuto un'ulteriore richiesta di MNP nello scenario Wind Tre donating/Vodafone recipient, che si è espletata positivamente in data 22 giugno 2020. Solo in data 24 ottobre 2022, quindi ben oltre un anno e mezzo dopo l'espletamento della portabilità della numerazione 3931600xxx, l'istante ha presentato un'istanza di conciliazione con prot. n. UG/560143/2022 presso il CORECOM Liguria per lamentare il ritardo della MNP. WIND Tre ha ribadito di aver assolto correttamente a tutti i doveri tecnici posti a suo carico e ha effettuato tutte le attività richieste dalla normativa. Inoltre, ha contribuito attivamente, per quello che le competeva in qualità di OLO donating, al perfezionamento della procedura di MNP, malgrado i KO per "MSISDN disattivo per ordine dell'Autorità giudiziaria ovvero in presenza di denuncia proposta all'A.G.", garantendo al cliente, sempre e comunque, la continuità del servizio fino alla data espletamento della portabilità. Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo della PEC del 28 agosto 2020, WIND Tre ha precisato che la richiesta non può essere accolta in quanto non ha mai ricevuto da parte del Sig. C. alcun reclamo per il ritardo portabilità. Del resto, parte istante ha allegato al fascicolo documentale della presente istanza di definizione, un unico reclamo del 28 agosto 2020, indirizzato al solo gestore Vodafone.

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. La richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento considerato che la richiesta di portabilità del numero mobile è avvenuta con n. 9 giorni lavorativi di ritardo senza una valida giustificazione. All'esito dell'istruttoria è emerso, infatti, che il gestore donating WIND Tre ha bocciato la richiesta di MNP avanzata da Vodafone con la seguente motivazione: "MSISDN disattivo per ordine dell'Autorità giudiziaria ovvero in presenza di denuncia proposta all'A.G.".

Tale causale, seppur prevista dalle specifiche tecniche della MNP, è risultata illegittima, in quanto, come riportato in atti, la SIM di parte istante ha sempre funzionato correttamente sotto rete Wind Tre e, quindi, non è mai stata disattivata. Tanto premesso, si ritiene che WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 14 dell'allegato 1 alla delibera n. 147/11/CIR secondo il parametro pari a euro 2,50 pro die per il numero di giorni lavorativi pari a 9. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto tra le fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi non è prevista la corresponsione di un indennizzo in caso di ritardo nella corresponsione degli stessi. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento nei confronti di WIND Tre, considerata l'assenza di reclami. La richiesta non può trovare accoglimento nemmeno nei confronti di Vodafone, atteso che il reclamo è del 28 agosto 2020, successivo al perfezionamento della portabilità ed è volto solo al riconoscimento degli indennizzi per il ritardo nell'espletamento della procedura di portabilità. Si ritiene che la richiesta dell'istante risulti assorbita dall'accoglimento della richiesta di cui al punto i.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 16/12/2022, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, i seguenti importi: i. euro 22,50 (ventidue/50) a titolo di indennizzo per il ritardo nella procedura di passaggio di un'utenza telefonica mobile.

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