

DETERMINA DIRETTORIALE 141/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/264433/2020

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Petracca - Wind Tre (Very Mobile),
Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)**

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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

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. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Petracca del 06/04/2020, acquisita con protocollo N. 0151488 del 06/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L’istante, titolare dell’utenza fissa n. 086378xxx, nel corso del procedimento ha dichiarato quanto segue: a. in data 01/08/2019 l’utente ha chiesto la migrazione, da Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche solo “Vodafone”) a WIND Tre S.p.A. (di seguito anche solo “WIND”), della propria utenza fissa, con portabilità del numero 086378xxx e contestuale subentro nel contratto in precedenza intestato a Mxxxx Petracca, figlio della parte istante; b. la richiesta di migrazione e portabilità comprendeva anche il passaggio a WIND di 3 SIM mobili (n. 3687486xxx, n. 3911292xxx, n. 3498314xxx), avvenuto regolarmente; c. il trasferimento dell’utenza fissa, con relativo subentro, invece, nonostante le richieste di assistenza effettuata da settembre 2019, non è stata mai stata completata; d. l’istante ha altresì specificato che, da contatti con il call center, Vodafone ha dichiarato di aver rilasciato la numerazione in data 10/10/2019 mentre WIND ha fornito un esito negativo alla procedura, in data 11/10/2019, senza specifiche; e. nelle proprie repliche, l’utente ha riversato parte del contenuto del provvedimento temporaneo emesso il 21/10/2019 nonché talune informazioni e note riportate nel fascicolo GU5/187714/2019, ha riportato date e indicazioni riferite alle segnalazioni telefoniche e alle e-mail inviate agli operatori e ha integrato le proprie richieste, chiedendo, tra l’altro, lo storno delle fatture. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la liquidazione dell’indennizzo per la mancata portabilità del numero fisso; ii. il ripristino dell’utenza; iii. la liquidazione dell’indennizzo per mancata risposta al reclamo; iv. la liquidazione di eventuali altri indennizzi.

La società Vodafone, nell’ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue. In primo luogo, l’operatore ha eccepito la inammissibilità di richieste presenti nel formulario GU14 non coincidenti con quelle già avanzate in sede di conciliazione e ha contestato una descrizione dei fatti generica e confusionaria, tale da non consentire la predisposizione di un’adeguata difesa. In sede di udienza, poi, Vodafone ha specificato che l’utenza in controversia risulta intestata al sig. Mxxxx Petracca e non alla parte istante. In ogni caso, Vodafone ha rilevato l’assenza di documentazione, contrattuale e non, a supporto delle doglianze e delle richieste di controparte, così come non risultano reclami effettuati dall’utente in relazione agli asseriti disservizi. A ogni buon fine, in relazione all’utenza fissa oggetto di contestazione, dalle verifiche effettuate sui propri sistemi, Vodafone ha rilevato quanto segue: “risultano 8 richieste di migrazione inserite rispettivamente da Wind (5 richieste) e da Tim (3 richieste):

1. richiesta inserita da Wind il 1° agosto 2019, con OK gestionale di fase 2 e andata in scarto di fase 3; 2. richiesta inserita da Wind il 12 settembre 2019, con OK gestionale di fase 2 e andata in scarto di fase 3; 3. richiesta inserita da Wind il 14 ottobre 2019, con OK gestionale di fase 2 e andata in scarto di fase 3; 4. richiesta inserita da Tim il 30 dicembre 2019, andata in scarto di fase 2 per “codice di migrazione errato”; 5. richiesta inserita da Tim il 22 gennaio 2020, con OK gestionale di fase 2 e andata in scarto di fase 3 il 22 febbraio 2020; 6. richiesta inserita da Wind il 22 gennaio 2020, andata in scarto di fase 2 per “altro ordine in corso per tale utenza”, in quanto pendente la richiesta di cui al punto 5); 7. richiesta inserita da Wind il 4 febbraio 2020, andata in scarto di fase 2 per “altro ordine in corso per tale utenza”, in quanto pendente la richiesta di cui al punto 5); 8. richiesta inserita da Tim il 3 marzo 2020, andata in scarto di fase 2 per “codice di migrazione errato”. In relazione a tanto Vodafone ha ribadito la correttezza del proprio operato e dei KO dati in ossequio alla regolamentazione di settore. Inoltre, l'operatore ha precisato che non risultano segnalazioni di disservizio nel periodo indicato dall'utente e, pertanto, non sussistono i presupposti minimi di cui al Regolamento sugli indennizzi per il riconoscimento di eventuali compensazioni (articoli 6 e 13, nello specifico), così come dirimente è l'assenza in atti di reclami effettuati dall'utente secondo le modalità previste dalla Carta servizi. Vodafone ha altresì dichiarato che “la linea è ancora attiva in Vodafone e che l'istante ha sospeso i pagamenti delle fatture a far data da quella emessa nel settembre 2019”. Sulla base di tali premesse, Vodafone ha chiesto il rigetto dell'istanza o, quanto meno, la propria estromissione dal procedimento. L'operatore WIND, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato quanto segue. “In data 01/08/2019 perveniva sui sistemi Wind Tre, tramite rivenditore, una richiesta di attivazione n. 1-472718352224 (doc.1) con migrazione della numerazione fissa 086378xxx, scenario Wind Recipient – Vodafone Donating che in data 04/09/2019 andava in KO con motivazione: “Impossibile individuare l'impianto da migrare” (doc. 2 _ Print di sistema). In data 12/09/2019 veniva inoltrato tramite rivenditore nuovo ordine di attivazione n. 1-476594147254 (doc.1) con migrazione della numerazione fissa 086378xxx nello stesso scenario di cui sopra che andava anch'esso in KO in data 08/10/2019 sempre con la stessa motivazione (doc. 2 _ Print di sistema). In data 21/09/2019 a seguito della mancata attivazione della linea e dei KO tecnici, perveniva alla scrivente segnalazione del dealer che sollecitava l'attivazione del servizio fibra con migrazione della linea oggetto di doglianza. La convenuta provvedeva prontamente ad effettuare le opportune verifiche e in data 08/10/2019 riscontrava che la tecnologia del cliente non era acquisibile in base alle risorse disponibili e pertanto si trattava di un ko definitivo (doc. 2 _ Print di sistema). In data 11/10/2019 perveniva alla scrivente società provvedimento GU5/187714/2019 sollecitando la richiesta di migrazione della linea fissa 086378xxx richiesta in data 01/08/2019. In data 12/10/2019 veniva inoltrato tramite rivenditore nuovo ordine di attivazione n. 1-479300141424 (doc. 1) con migrazione della numerazione 086378xxx che in provisioning in Fase 2 dava come data Time Out il 18/10/2019”. WIND ha altresì dichiarato che in data 21/10/2019 è stato emesso un provvedimento d'urgenza, “per la riattivazione, cessazione o migrazione del servizio relativo all'utenza corrispondente al numero 086378xxx” ma anche l'ordine di attivazione del 24/10/2019 è andata in KO in quanto “impossibile individuare impianto da migrare”. Pertanto, l'operatore ha specificato che “[a] seguito di ulteriori verifiche che la scrivente società effettuava tramite il Servizio Provisioning, considerata l'irreperibilità del cliente ai diversi contatti telefonici, visti i reiterati ko tecnici circa l'impossibilità a procedere all' attivazione del servizio richiesto, in data 20/11/2019 veniva inviata comunicazione informativa al cliente tramite sms (doc. 2 _ Print di sistema). Solo in data 03/12/2019 il Supporto Provisioning rintracciava il sig. Petracca che comunicava che il servizio attivo con OLO Vodafone era tradizionale con accesso in rame. Veniva pertanto inoltrata segnalazione al Punto di Contatto Vodafone che in data 09/12/2019 forniva il seguente riscontro: “non abbiamo evidenza del KO in quanto le sessioni ci risultano scartate per scadenza con fase 2 superata, ma fase 3 mai ingaggiata, tuttavia vi chiediamo di risottomettere con CDM QQO086378399007U a partire dal 15/12”. Fornito il riscontro sopra descritto anche al CORECOM competente, WIND ha infine aggiunto che “[i]n data 22/01/2020 veniva inoltrato nuovo ordine n. 1-488608189748 di attivazione WLR+ADSL Bitstream per migrazione utenza 086378xxx che non si perfezionava per KO Ordine scartato causa KO di Fase2 con motivazione “altro ordine in corso per tale utenza” (doc. 2 _ Print di sistema). Veniva pertanto inoltrata nuova segnalazione al Punto di Contatto Vodafone per verifiche e in data 29/01/2020 perveniva riscontro il cui esito era: “KO corretto. Vi è migrazione in corso verso altro OLO”. In data 04/02/2020 veniva reiterato ordine n. 1-489642335752 per il quale in data 21/02/2020 risaliva a sistema medesimo KO (doc. 2 _ Print di sistema). Non si provvedeva a risottomettere altri ordini per KO definitivi (doc. 3 _ Schermate OLQ)”. WIND ha dichiarato che l'utente ha accettato le Condizioni generali di contratto in sede contrattuale, alla luce delle quali si prevede che “Wind, con riferimento al servizio di telefonia fissa, si impegna ad attivare, per i Clienti individui, il servizio entro un termine massimo di 90 giorni dalla richiesta del Cliente di migrare la propria linea precedentemente attiva, previa trasmissione a Wind

del codice assegnato dal precedente operatore e necessario per attivare il Servizio, o dalla richiesta del Cliente di una nuova linea Wind. Qualora, in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, ovvero per cause imputabili a terzi e/o ai Clienti o per provvedere all'installazione di apparati presso il Cliente, non sia possibile il rispetto dei predetti termini, indicherà comunque la data a partire dalla quale il servizio sarà attivabile, concordando con il Cliente tempi e modalità di attivazione; dalle tempistiche sopra indicate sono esclusi i tempi dovuti ad eccezionale difficoltà tecnica nella fornitura del servizio, i tempi dipendenti dal Cliente ed, in generale, le tempistiche non imputabili a Wind. Laddove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del servizio o per il trasloco dell'utenza sia imputabile a Wind, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3". In relazione alla mancata risposta ai reclami, l'operatore ha dichiarato di non essere stato messo a conoscenza dei disservizi lamentati dall'istante prima del deposito del formulario UG e dell'avvio della relativa procedura conciliativa. Rammentati, infine, i profili della regolamentazione di settore aderente al caso di specie, WIND ha ribadito di aver operato correttamente e in ossequio della stessa. Sulla base di tali premesse, l'operatore ha chiesto il rigetto dell'istanza.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante meritano parziale accoglimento, nei termini di seguito precisati. In via preliminare, deve rigettarsi l'eccezione di inammissibilità sollevata da Vodafone in relazione a eventuali pretese dell'utente ulteriori rispetto a quelle già formulate in sede di conciliazione, atteso che la stessa non risulta accompagnata da alcun supporto documentale (formulario UG) e, pertanto, non è meritevole di approfondimenti istruttori. Passando al merito della controversia e alla disamina delle richieste di indennizzo formulate dall'utente, va in primis precisato che sono da considerare suscettibili di valutazione quelle indicate nell'istanza di avvio del procedimento di definizione e non anche quelle che l'istante ha ritenuto di integrare in sede di repliche, laddove tale tipo di aggiunta compromette la garanzia del contraddittorio dapprima limitando la res controversa e poi estendendola in itinere; d'altra parte, il procedimento di definizione si apre su impulso dell'utente che è in condizione di conoscere le problematiche riscontrate e, conseguentemente, di dare adeguata rappresentazione delle proprie richieste. Ciò chiarito, la richiesta di cui al punto i. può essere accolta con le seguenti precisazioni. In primo luogo, la richiesta dell'utente va correttamente inquadrata alla luce del Regolamento sugli indennizzi, vertendo la presente controversia sul mancato espletamento della migrazione della linea n. 086378xxx in WIND da ricondurre alla fattispecie di cui all'articolo 7, comma 1, del sopracitato regolamento. L'utenza in questione, infatti, come si preciserà in seguito, è rimasta attiva con il precedente gestore (laddove l'utenza in Vodafone risulta intestata a Mxxxx Petracca). In relazione alla richiesta di trasferimento della linea fissa effettuata dall'utente in data 01/08/2019, alla luce della documentazione in atti, emerge che WIND ha avviato senza indugio la procedura di attivazione/migrazione per l'importazione della linea, anche attraverso reiterati tentativi. Infatti, il primo ordine di attivazione è stato inserito nella stessa data del 01/08/2019, come confermato anche da Vodafone. Al riguardo, si nota una complessiva coerenza delle ricostruzioni fornite dalle parti convenute in relazione alle diverse richieste di attivazione/migrazione effettuate da WIND e scartate da Vodafone, emergendo problematiche dapprima tecniche e subentrando poi un terzo operatore (TIM) a richiedere la migrazione della linea, come si evince dalle schermate prodotte in atti. Se è vero che WIND ha mostrato un contegno proattivo nei confronti dell'utente, anche reiterando i tentativi di migrazione e i contatti con il cliente, è altrettanto vero che non risultano adeguatamente spiegate le ragioni del ritardo di migrazione della linea (anche in relazione alla diversa tecnologia in rame/fibra di cui si evince dalla documentazione in atti). Pertanto, considerato che il termine massimo di 90 giorni entro cui WIND, in base alle condizioni contrattuali, avrebbe dovuto attivare i propri servizi, è stato superato, si ritiene che l'utente abbia diritto a un ristoro, tanto più che il "ritardo" è proseguito ben oltre la comunicazione di mancata attivazione inviata tramite SMS al cliente in data 20/11/2019 cui, evidentemente, non è seguita alcuna rinuncia all'attivazione da parte dell'istante. Nello specifico, si ritiene che il calcolo dell'indennizzo debba fare riferimento al periodo di 83 giorni intercorrente tra la data del 30/10/2019, considerati i 90 giorni dalla richiesta di migrazione, e la data del 21/01/2020, allorquando lo scarto ricevuto da WIND (così come i successivi) è dipeso dalla pendenza di un'altra richiesta sull'utenza in questione effettuata da un terzo operatore, TIM, circostanza rimasta incontestata dall'utente. Pertanto, si ritiene che WIND debba riconoscere in favore dell'utente un indennizzo pari a euro 124,50, ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi. La richiesta di cui al punto ii. non può essere accolta atteso che, alla data di udienza, l'utenza in controversia (n. 086378xxx) risulta ancora attiva in Vodafone e intestata a Mxxxx Petracca, figlio della parte istante. Infine, la richiesta di cui al punto iii. non può essere accolta stante la mancanza di reclami documentati in atti, effettuati dall'utente nei confronti di uno o di entrambi gli operatori. A tal riguardo va precisato che i riferimenti alle segnalazioni telefoniche specificati solo in sede di repliche, nonché la citazione generica di una e-mail non allegata in atti e il deposito di screenshot incoferenti rispetto alla problematica dedotta in controversia, non possono considerarsi come presupposto del riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo; d'altra parte, l'operatore è gravato

dell'onere di rispondere per iscritto ai reclami, in particolar modo in caso di rigetto degli stessi, effettuati secondo le modalità indicate nella Carta servizi e nelle Condizioni generali di contratto, potendosi ritenere, invece, che laddove l'utente segnali o chieda informazioni telefonicamente all'operatore abbia optato per tale strumento di interlocuzione con l'operatore e che lo stesso possa ritenersi, in assenza di ulteriore documentazione, esaustivo. La richiesta di cui al punto iv. non può essere accolta, atteso che non emergono dagli atti eventuali, ulteriori profili di responsabilità in capo a WIND né tanto meno è suscettibile di valutazione alcuna la posizione di Vodafone in quanto nessun vincolo contrattuale sussiste tra la parte istante e detto operatore.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 06/04/2020, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, entro 60 giorni dalla notifica del provvedimento e con le modalità di pagamento indicate nel formulario, la seguente somma maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data dell'istanza: euro 124,50 (centoventiquattro/50) a titolo di indennizzo riconosciuto ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Mario Staderini