

**DETERMINA DIRETTORIALE
142/21/DTC/CW**

Fascicolo n. GU14/400998/2021

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Nuova automax di T.A. & C
autocarrozzeria - Wind Tre (Very Mobile), Vodafone Italia SpA (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;

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 Nuova automax di T.A. & C autocarrozzeria, del 28/02/2021 acquisita con protocollo n. 0104818 del 28/02/2021

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. 0859434xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. in data 9 luglio 2019, l’istante ha firmato un contratto con Vodafone per la migrazione del numero 0859434xxx da WIND Tre; b. Vodafone ha attivato una nuova numerazione 0854988xxx facendo perdere il numero storico di cui era titolare da oltre 20 anni. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. la liquidazione dell’indennizzo per la perdita della numerazione; ii. la liquidazione dell’indennizzo per la mancata risposta al reclamo; iii. la liquidazione dell’indennizzo per il mancato inserimento negli elenchi telefonici.

L’operatore Vodafone Italia, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che l’istante ha sottoscritto il 9 luglio 2019 una proposta di abbonamento per l’attivazione di un link di rete fissa con piano “One Business” con importazione del numero 0859434xxx e di una SIM mobile n. 3289315xxx. Il numero mobile veniva correttamente importato in data 12 luglio 2019. Per quel che concerne la rete fissa, la prima richiesta di

migrazione, inserita in data 7 agosto 2019 veniva scartata dal donating con la causale “codice segreto errato”. In data 12 agosto 2019, dopo verifica con l’utente della correttezza del codice di migrazione indicato nella proposta di contratto, è stata aperta la segnalazione all’OLO donating per le verifiche del caso. Dopo vari scambi, nel settembre 2019, l’utente ha ribadito il codice di migrazione e ha comunicato che la linea era stata cessata da WIND Tre, ragion per cui veniva invitato a contattare tale gestore per la riattivazione. Veniva inserita, in ogni caso, una nuova richiesta di migrazione in data 28 ottobre 2019, che ha ricevuto scarto con causale “codice di migrazione errato”. L’istante ha rifiutato la proposta di attivazione di nuova linea e, pertanto, non veniva attivata alcuna linea di rete fissa da parte di Vodafone. Il numero 0854988xxx non risulta, infatti, presente nei sistemi Vodafone né associato in alcun modo all’anagrafica di parte istante. A sostegno di quanto affermato, si depositano le schermate e le note di gestione presenti nei sistemi Vodafone. Da quanto ricostruito e dalla documentazione allegata, appare, dunque, evidente che la mancata attivazione non è imputabile a Vodafone, attesi i KO ricevuti dal donating. Nel caso in esame, il disservizio lamentato dall’istante è ricollegabile alla cessazione del numero da parte del donating, atteso che lo stesso non è mai transitato sulla rete Vodafone. Vodafone, dunque, non avrebbe tecnicamente potuto importare un numero cessato in precedenza dal donating. Destituita di fondamento appare, quindi, la richiesta di indennizzo per perdita del numero, tenuto conto che l’istante non ha prodotto alcun reclamo in merito alla perdita né ha fornito prova della storicità dell’instestazione del numero né dimostra di averne formalmente richiesto la riassegnazione. Né può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo atteso che non sono presenti in atti reclami nei confronti di Vodafone. L’operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 8 agosto 2019 è pervenuta per la linea fissa oggetto di contenzioso una richiesta di migrazione nello scenario WIND Tre donating e Vodafone recipient che veniva rifiutata con causale “codice di migrazione errato”. In data 13 agosto 2019 è pervenuta da Vodafone una richiesta di verifica circa la correttezza del codice di migrazione. A seguito di puntuali verifiche, WIND Tre ha fornito riscontro circa l’esito della gestione e ha confermato la bonifica sui propri sistemi del codice di migrazione corretto. Veniva pertanto fornito esito positivo alla migrazione in Fase 2 in data 19 agosto 2019, come risulta dalle schermate di sistema OLQ Migrazione e veniva avviata la Fase 3 di esclusiva competenza dell’operatore recipient. 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). Sono pervenute successivamente altre due richieste di migrazione da parte di Vodafone ma la numerazione, oggetto di doglianza, risultava già migrata verso il recipient e, quindi cessata sui sistemi del donating come da procedura migrazione OLO to OLO. Alle suddette richieste veniva fornito lo stesso KO per “codice di migrazione errato” ma, la migrazione risultava già essere stata effettuata. In data 23 agosto 2019, a seguito di avvenuta migrazione verso altro OLO della linea n. 0859434xxx, è risalita sui sistemi WIND Tre una notifica di Telecom Italia in qualità di operatore Wholesale per “Disattivazione post migrazione M11” della suddetta linea che si è completata in data 6 settembre 2019, come da print di sistema. WIND Tre ha precisato che non si ravvisa alcuna anomalia nel processo di migrazione e, pertanto, non si ravvisano alcuna responsabilità di WIND Tre nella procedura di passaggio tra operatori. Non risultano a sistema precedenti segnalazioni sporte dallo stesso a mezzo fax, e-mail, PEC, raccomandata o semplicemente attraverso un contatto telefonico verso il Servizio Clienti, volte a segnalare la presunta mancata migrazione e quindi consentire le opportune verifiche tecniche al gestore. Alcuna prova è stata, altresì, fornita dall’attuale ricorrente in merito a quanto oggi contestato. In riferimento al presunto reclamo che parte istante ha asserito di aver inviato e per il quale chiede indennizzi, WIND Tre non ha ricevuto alcun reclamo scritto.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento nei confronti di Vodafone Italia per i motivi che seguono. La richiesta dell’istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento considerata l’assenza di reclami o di segnalazioni volti al recupero della numerazione. Dalla documentazione depositata dalle parti, è stato possibile verificare che parte istante ha inviato un unico reclamo a Vodafone in data 12 settembre 2019 volto a sollecitare la migrazione della numerazione 0859434xxx. Non risultano iniziative di parte istante volte al recupero della numerazione di cui l’istante ha lamentato la perdita unicamente con il deposito dell’istanza di conciliazione avvenuta dopo oltre un anno dall’accadimento dei fatti. A tal proposito, trova applicazione quanto previsto dall’articolo 14, comma 4 del Regolamento sugli indennizzi secondo cui la mancata proposizione di reclami entro tre mesi dal verificarsi del disservizio preclude la liquidazione degli indennizzi. La richiesta dell’istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento in quanto il reclamo del 12 settembre 2019 non risulta riscontrato da parte di Vodafone, motivo per cui si ritiene che Vodafone sarà tenuta alla liquidazione dell’indennizzo di cui all’articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro massimo pari a euro 300,00. Infine, non può trovare

accoglimento la richiesta di parte istante di cui al punto iii. per i seguenti motivi. Parte istante ha inviato a WIND Tre in data 28 marzo 2016 il modulo relativo alla richiesta di inserimento negli elenchi telefonici della numerazione oggetto di contestazione ma non ha mai reclamato il mancato inserimento negli elenchi telefonici, non consentendo al gestore un intervento risolutivo, motivo per cui trova applicazione l'articolo 14, comma 4 del Regolamento sugli indennizzi già prima citato.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 28/02/2021, 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: i. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo

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