

DETERMINA DIRETTORIALE 15/22/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/486560/2021

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA R.A. - 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, 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. 238/21/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente R.A., del 28/12/2021 acquisita con protocollo n. 0497668 del 28/12/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

della procedura, ha rappresentato quanto segue: a. l’utente, titolare dell’utenza telefonica fissa n. 08118287xxx per la fonia e dati con WIND Tre, con reclamo del 27 agosto 2021 e ulteriori avvenuti nel corso del tempo ha denunciato l’assenza di linea fonia e dati dal 26 agosto 2021; b. vista l’assenza di risposte da parte di WIND Tre ha richiesto la portabilità del numero verso Vodafone Italia; c. a oggi l’utenza n. 08118287xxx è ancora priva di linea fonia e dati, nonostante i reclami inviati anche a Vodafone; d. l’utenza veniva portata in Vodafone Italia in data 27 novembre 2021. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. la liquidazione dell’indennizzo per i guasti dal 26 agosto 2021 fino al 27 novembre 2021 per fonia e dati; ii. la liquidazione dell’indennizzo per mancata risposta ai reclami; iii. la liquidazione dell’indennizzo per ritardata portabilità dal 15 settembre 2021 al 27 novembre 2021.

La società WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha raggiunto un accordo transattivo con la parte istante. La società Vodafone Italia, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che nei propri sistemi risulta una pratica di attivazione del settembre 2021 per una connettività di rete fissa con piano "OneNet Partita IVA Pro" con numero da importare 08118287xxx (l'utente aveva già attiva un'altra linea fissa e SIM mobili). Il link account veniva correttamente attivato con numerazione provvisoria 08117862xxx e la GNP del numero 08118287xxx veniva espletata in data 26 novembre 2021. Nessuna responsabilità potrà essere attribuita a Vodafone per i disservizi lamentati, considerato che l'istante ha lamentato disservizi attinenti la linea attiva con WIND Tre. Non risultano, invero, segnalazioni di malfunzionamento o interruzione della linea ma solo un GU5 relativo alla portabilità del numero. Agli atti non vi sono reclami inviati a Vodafone e l'istanza di conciliazione è del 16 novembre 2021, prima ancora che la linea fosse attivata su rete Vodafone.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento in quanto risulta assorbita dall'accordo transattivo sottoscritto tra la parte istante e WIND Tre, trattandosi di un disservizio relativo alla linea telefonica oggetto di contestazione in un intervallo temporale in cui la linea era attiva ancora su rete WIND Tre. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto i reclami di settembre e ottobre 2021 sono volti a sollecitare il perfezionamento della portabilità della linea telefonica e, pertanto, risultano gestiti per facta concludentia da Vodafone Italia. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. può trovare accoglimento in quanto, in data 29 settembre 2021, Vodafone ha attivato la numerazione provvisoria sulla quale ha effettuato la portabilità del numero 08118287xxx in data 26 novembre 2021. Dalla data di attivazione della numerazione provvisoria, Vodafone, ai sensi della delibera n. 35/10/CIR, si riserva una tempistica di dieci giorni per completare la portabilità del numero, motivo per cui Vodafone sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 7, comma 2 e 13, comma 3 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 10,00 pro die per il periodo dal 9 ottobre 2021 al 26 novembre 2021 per il numero di giorni pari a 48.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 28/12/2021, 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 480,00 (quattrocentottanta/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella portabilità del numero.

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