

DETERMINA DIRETTORIALE 15/23/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/577201/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA F.A. -

Wind Tre S.p.A. (Very Mobile), Vodafone Italia S.p.A. (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 Assemblies 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 dell’utente F.A., del 09/01/2023 acquisita con protocollo n. 0004434 del 09/01/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica n. 086323xxx, ha rappresentato quanto segue: a. “L’istante, cliente Wind Tre, a seguito di malfunzionamento parziale linea voce in entrata ed uscita e internet, con isolamenti totali reiterati e continuati dal mese di gennaio 2022, nonostante i numerosi reclami al call center rimasti ad oggi inevasi, effettuava il passaggio a Vodafone con contratto del 28/02/2022. L’utenza, in fase di passaggio da Wind Tre a Vodafone, permaneva in stato di isolamento totale fino al 20/04/2022 per ritardata attivazione dei servizi Voce + Dati con apertura di protocollo di reclamo n.7190510xxx in data 28/03/2022 con sollecito gestione pratica in data 04/04/2022 ed ultima segnalazione del 16/09/2022 op. 24xxx (tale Geny) per rimborso e/o storno fatture e indennizzi di legge. Di contro Wind Tre, nonostante il passaggio a Vodafone, continuava a fatturare ingiustamente la scheda Sim dati a banda ultra larga fino ad ottobre 2022 associata al contratto telefonico sull’utenza fissa. L’istante reiterava formale richiesta di disdetta mediante raccomandata in data 07/07/2022 e il 30/07/2022 mai lavorate.

Wind ometteva altresì di rispondere a tutti i reclami tramite call center presentati dall'istante in data 13/01/2022 ore 11:16 op. LB7xxx, 28/02/2022 ore 15:23 op. FP3xxx, 04/04/2022 ore 12:15 op. MD1xxx, 30/07/2022 op. AB2xxx, 16/09/2022 op. EI7xxx per sollecito protocollo. In quell'occasione l'operatrice call center, tale Laura, comunicava all'istante il numero di chiusura della SIM DATI: n. 0005032FG1A96xxx che sarebbe avvenuta dopo 31 giorni e da ultimo tramite Pec del 22/09/2022". In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le richieste di seguito dettagliate. Nei confronti di Wind Tre S.p.A.: i. "rimborso fatture da gennaio 2022 fino a settembre 2022, ivi comprese le spese per recesso per giusta causa e storno eventuale"; ii. la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento parziale dei servizi voce e dati, "con isolamenti totali, reiterati e continuati da gennaio 2022 fino all'effettivo passaggio a Vodafone"; iii. "indennizzi per servizi o profili tariffari non richiesti dal 28/02/2022 fino all'effettiva cessazione del servizio disdettato, non voluto e ancora attivo"; Nei confronti di Vodafone Italia S.p.A.: iv. il rimborso delle fatture dal 28 febbraio 2022 al 20 aprile 2022, con lo storno dell'eventuale insoluto; v. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione dei servizi voce e dati a banda ultra-larga dal 28 febbraio 2022 al 20 aprile 2022; vi. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, da parte di entrambi gli operatori.

La società Vodafone Italia S.p.A., nel corso del contraddittorio, ha rappresentato che l'istante ha aderito a una proposta di attivazione di una linea fissa con profilo consumer Internet Unlimited21 in data 28 febbraio 2022, con importazione del DN 086323xxx. In merito al passaggio del numero in Vodafone, l'operatore ha precisato di aver effettuato due tentativi di migrazione della linea, rispettivamente il 2 marzo 2022 e il 9 marzo 2022, entrambi andati in scarto per KO forniti in fase 3. Una terza richiesta, inserita in data 4 aprile 2022, si è espletata correttamente il 19 aprile 2022. La linea è stata attivata, quindi, nelle tempistiche contrattuali, tenuto conto che la Carta del Cliente Vodafone prevede che il tempo massimo per l'attivazione del servizio di accesso a Internet da postazione fissa sia di 60 giorni, dal giorno in cui l'operatore ha registrato l'ordine di attivazione. Con riguardo alla lamentata interruzione, l'operatore, oltre a eccepire la genericità della contestazione, ha sottolineato l'estraneità di Vodafone Italia S.p.A., atteso che la problematica attiene a un periodo antecedente al passaggio della linea, quando la stessa era in carico al gestore donating, che è tenuto a garantire la fruizione del servizio fino al completamento del passaggio all'altro gestore. In merito alla richiesta di rimborso dei costi fatturati dal 28 febbraio al 20 aprile 2022, Vodafone Italia S.p.A. ha eccepito che la prima fattura emessa, n. AO10655xxx del 14 giugno 2022, contiene addebiti per la linea a partire dal 19 aprile 2022, data coincidente con l'attivazione dei servizi. L'operatore ha contestato, infine, la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, tenuto conto che la stessa deve ritenersi superata dal fatto che Vodafone Italia S.p.A. non ha alcuna responsabilità in merito ai fatti lamentati dall'utente; peraltro, il reclamo allegato non è chiaramente leggibile. Da ultimo, fa presente che risulta un contatto del 16 settembre 2022, nel corso del quale, su richiesta dell'utente, sono stati forniti chiarimenti sulla data di effettiva attivazione dei servizi. Alla luce di quanto rappresentato, Vodafone Italia S.p.A. ha chiesto il rigetto dell'istanza o l'estromissione della società dalla presente procedura. L'operatore Wind Tre S.p.A., nel corso del contraddittorio, ha rappresentato che l'istante, in data 12 dicembre 2019, ha sottoscritto una proposta contrattuale che prevedeva l'attivazione della linea n. 086323xxx (offerta Internet 100 in FTTC), con modem incluso in vendita abbinata. Con la medesima proposta contrattuale è stata sottoscritta anche l'attivazione della SIM dati n. 3895407xxx, associata all'offerta "Telefono incluso", in vendita abbinata per 30 mesi. Nel merito del procedimento, Wind Tre S.p.A., con riguardo ai malfunzionamenti lamentati dall'istante, ha evidenziato che l'unica segnalazione di malfunzionamento segnalata dalla parte istante è datata 15 febbraio 2022. A seguito di puntuali verifiche, non è stata riscontrata alcuna anomalia e, pertanto, l'operatore ha chiuso online la segnalazione, rilevando una "connessione attiva", come risulta dalle schermate di sistema. In data 2 marzo 2022, sui sistemi Wind Tre S.p.A. è pervenuta da Vodafone Italia S.p.A. una richiesta di migrazione della linea n. 086323xxx, andata in scarto a causa del mancato avanzamento da parte del recipient dell'ordine di migrazione in Fase 3. Vodafone Italia S.p.A. ha inviato un nuovo ordine di migrazione in data 5 aprile 2022, che si è correttamente espletato il 19 aprile 2022. Wind Tre S.p.A. ha ribadito, poi, che non risultano a sistema ulteriori segnalazioni sporte dall'utente (tramite fax, e-mail, PEC, contatto telefonico o altri strumenti) volte a segnalare il presunto disservizio e a consentire le opportune verifiche tecniche al gestore. alcuna prova è stata, altresì, fornita dall'istante nell'ambito del presente procedimento. Wind Tre S.p.A. ha rilevato, inoltre, che l'utente "avrebbe potuto procedere ad attivare uno specifico procedimento d'urgenza e non già limitarsi ad avanzare richieste di ristoro/indennizzi esclusivamente in sede di Formulario GU14". L'operatore ha poi rappresentato che, in data 20 aprile 2022, a fronte della disattivazione dell'utenza fissa, il piano tariffario della SIM dati è stato «variato automaticamente verso il listino "Internet 50 GIGA" al costo di euro 30,00 mensili essendo cessata la convergenza che ne prevedeva la gratuità». A tale riguardo, Wind Tre S.p.A. ha specificato che «l'istante, nel momento in cui ha accettato la

Proposta di Contratto Wind Tre per l'attivazione delle utenze de quo, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati». Solo in data 22 settembre 2022, la parte istante ha richiesto, tramite PEC, la cessazione della SIM dati e ha contestato la fatturazione emessa, chiedendone "l'eliminazione". Ad esito delle verifiche svolte, l'operatore ha ritenuto il reclamo non fondato in quanto "la disattivazione del contratto fisso non prevedeva la disattivazione automatica della Sim dati abbinata. Pertanto, il cliente avrebbe dovuto sin da subito inoltrare la richiesta di cessazione della sim". La predetta SIM è stata, poi, cessata sui sistemi Wind Tre in data 16 ottobre 2022. L'operatore non ha ricevuto alcuna ulteriore segnalazione in merito. Da ultimo, Wind Tre S.p.A. ha rappresentato che "a prescindere dalla fondatezza della contestazione sin qui mossa da parte istante, con procedura ordinaria, nelle more del presente procedimento, sta provvedendo a stornare/rimborsare i canoni fatturati nei conti telefonici emessi e relativi alla sim dati n. 3895407xxx da aprile 2022 (periodo di inizio fatturazione) a ottobre 2022 (cessazione sim) come di seguito specificato: Fattura n. W2215223xxx (All. 4) rimborso dell'importo di euro 41,00; Fattura n. F2203218xxx (All. 5) rimborso dell'importo di euro 31,99; Fattura n. F2206315xxx (All.6) rimborso dell'importo di euro 30,00; Fattura n. F2209401xxx (All. 7) storno dell'importo di euro 30,00; Fattura n. F2212493xxx (All. 8) storno dell'importo di euro 31,60; Fattura n. F2215599145 (All. 9) storno dell'importo di euro 30,00. Wind Tre dà pertanto atto che, relativamente alle gestioni ordinarie intraprese, sta provvedendo a stornare con emissione di note di credito le fatture ad oggi insolute e come sopra meglio e, rimborsare parte istante dell'importo totale di euro 102,99 mediante accreditato a mezzo bonifico bancario sulle coordinate IBAN presenti nel fascicolo documentale della presente istanza nonché emettere un ulteriore rimborso di euro 100,00 quale indennizzo massimo previsto dalla propria Carta dei Servizi (All. 10) per la mancata risposta al reclamo del 22/09/2022". Per quanto sopra rappresentato, Wind Tre S.p.A. ritiene che "[a]vendo il Gestore già predisposto gli importi suddetti, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere".

In via preliminare si fa presente che è stata disposta un'integrazione istruttoria nei confronti di Wind Tre S.p.A. volta ad accertare l'avvenuto storno e/o rimborso degli importi dettagliati nella memoria allegata in atti, ivi inclusi eventuali indennizzi riconosciuti dall'operatore secondo la propria Carta dei Servizi. In riscontro alla richiesta istruttoria, Wind Tre S.p.A. in data 16 giugno 2023 ha depositato nel fascicolo copia delle note di credito emesse in favore dell'istante, corredate dalla seguente dichiarazione: "Wind Tre conferma inoltre che, in riferimento al codice cliente P1061072xxx, la posizione amministrativa dell'istante risulta regolarizzata come da print di sistema della convenuta che qui si allega". La parte istante ha confermato l'accredito del bonifico di euro 201,00 (duecentouno/00) effettuato da Wind Tre S.p.A. in data 30 marzo 2023. In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per i motivi che seguono. In via preliminare, dalla ricostruzione dei fatti, è emerso che l'istante aveva attivo con Wind Tre S.p.A., sin dal 12 dicembre 2019, un contratto per la linea fissa n. 086323xxx, al quale era associata l'offerta "Telefono incluso" che prevedeva l'attivazione di una SIM dati collegata al n. 3895407xxx. L'utente, a partire dal mese di gennaio 2022, ha lamentato continui malfunzionamenti della linea - riguardanti sia il servizio voce che dati - segnalati a Wind Tre S.p.A., tramite call center, in data 13 gennaio 2022, 15 febbraio 2022, 28 febbraio 2022 e 4 aprile 2022. In ragione del costante malfunzionamento dei servizi, l'istante ha deciso di migrare l'utenza fissa ad altro operatore e il 28 febbraio 2022 ha aderito a un'offerta contrattuale di Vodafone Italia S.p.A. Quest'ultimo gestore ha precisato di aver effettuato due tentativi di migrazione della linea, in data 2 marzo e 9 marzo 2022, entrambi andati in scarto per KO forniti in fase 3. Una terza richiesta, inserita in data 4 aprile 2022, è stata espletata correttamente il 19 aprile 2022. Nella fase di passaggio tra operatori, l'istante ha dichiarato di aver subito la totale interruzione dei servizi, problematica risolta solo il 19 aprile 2022 con l'espletamento della migrazione in Vodafone Italia S.p.A. In data 20 aprile, a seguito della disattivazione della linea fissa, Wind Tre S.p.A. ha iniziato a fatturare per la SIM dati n. 3895407xxx, atteso che la gratuità della stessa, secondo quanto dichiarato dall'operatore, era collegata alla convergenza con l'utenza fissa. L'istante ha eccepito il prosieguo della fatturazione per la predetta SIM dati in ragione del recesso del contratto principale, cui la stessa era associata. A ogni modo, l'utente ha inviato la richiesta di disdetta dell'utenza n. 3895407xxx, tramite raccomandata, il 7 luglio 2022 (in atti, tuttavia, risulta solo la ricevuta di invio) e il 30 luglio 2022. Il 22 settembre 2022, la parte istante ha inviato un reclamo ai due operatori, chiedendo il riconoscimento di indennizzi per i disservizi patiti. L'utente ha presentato, infine, nei confronti di Wind Tre S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. l'istanza di conciliazione UG/567835/2022 del 24 novembre 2022, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento.

Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i., relativa al "rimborso fatture da gennaio 2022 fino a Settembre 2022, ivi comprese le spese per recesso per giusta causa e storno eventuale" da parte di Wind Tre S.p.A., non può essere accolta. Preliminarmente, atteso che la contestata fatturazione per la SIM dati n. 3895407xxx decorre dal 20 aprile 2022, non si rinvergono ragioni per accogliere la richiesta di rimborso delle fatture relative a periodi antecedenti ("da gennaio 2022", come indicato dall'istante) atteso che le prestazioni sono state comunque erogate da Wind Tre S.p.A. e fruite dall'utente, seppure con malfunzionamenti, fino al passaggio in Vodafone Italia S.p.A., avvenuto il 19 aprile 2022. Con riguardo alla fatturazione dal 20 aprile 2022 e fino al 30 settembre 2022, occorre evidenziare che Wind Tre S.p.A. ha depositato le seguenti note di credito emesse in favore dell'istante: 1) n. 552300018xxx del 22 febbraio 2023 (fatture di riferimento: n. W2215223xxx, n. F2203218xxx e n. F2206315xxx) con rimborso di euro 101,00; 2) n. 552300018xxx del 22 febbraio 2023 (fattura di riferimento: n. F2209401xxx) con storno di euro 30,00; 3) n. 552200047xxx del 1° dicembre 2022 (fattura di riferimento: n. F2212493xxx) con storno di euro 31,60; 4) n. 552200047xxx del 1° dicembre 2022 (fattura di riferimento: n. F2215599xxx) con storno di euro 30,99. Dalla disamina della documentazione in atti, risulta dunque che Wind Tre S.p.A. ha provveduto a rimborsare gli importi fatturati - a far data dal 20 aprile 2022 - per la SIM dati n. 3895407xxx nelle fatture n. W2215223xxx (periodo 1-30 aprile 2022), n. F2203218xxx (periodo 1-31 maggio 2022) e n. F2206315xxx (periodo 1-30 giugno 2022), per un importo totale di euro 101,00 (centouno/00), corrisposto con bonifico effettuato il 30 marzo 2023. Wind Tre S.p.A. ha, inoltre, stornato le fatture n. F2209401xxx (periodo 1-31 luglio 2022), n. F2212493xxx (periodo 1-31 agosto 2022) e n. F2215599xxx (periodo 1-30 settembre 2022), riferite esclusivamente alla predetta numerazione. Orbene, atteso che le fatture relative ai mesi di aprile e maggio 2022 sono state parzialmente rimborsate (gli importi residui si ritengono dovuti) e che le fatture relative ai mesi di giugno, luglio, agosto e settembre 2022 sono state oggetto di rimborso/storno integrale, le richieste dell'utente di cui al presente punto i., possono ritenersi superate. Va dato atto che Wind Tre S.p.A., con nota allegata al fascicolo, ha precisato che la posizione amministrativa dell'istante, in riferimento al codice cliente n. P1061072xxx, è stata regolarizzata. Pertanto, attesa la cessazione del contratto, null'altro sarà dovuto dall'utente. La richiesta dell'istante di cui al punto ii., può essere parzialmente accolta nei confronti di Wind Tre S.p.A. come di seguito precisato. L'utente ha lamentato ripetuti malfunzionamenti della linea telefonica (servizi voce e dati) a partire dal 13 gennaio 2022 e il completo isolamento della linea dal 28 febbraio 2022 fino alla data del passaggio in Vodafone Italia S.p.A. (19 aprile 2022). In merito, l'istante ha dichiarato di aver segnalato a Wind Tre S.p.A. la presenza di disservizi in data 13 gennaio 2022, 28 febbraio 2022 e 4 aprile 2022, fornendo informazioni circostanziate in ordine ai contatti (orario e identificativo dell'operatore di call center). In risposta a quanto sostenuto dal cliente, Wind Tre S.p.A., nelle memorie depositate, ha affermato che, a sistema, l'unica segnalazione di malfunzionamento della linea è datata 15 febbraio 2022; a seguito delle verifiche effettuate, l'operatore, non avendo riscontrato alcuna anomalia, ha chiuso il ticket nella medesima giornata rilevando una "connessione attiva". Orbene, nel caso di specie, rileva che l'operatore abbia ommesso di fornire prove a sostegno della diligente esecuzione delle obbligazioni contrattuali nonché dell'assenza di disservizi patiti dal cliente (a titolo d'esempio, deposito di file di log e/o volumi di traffico). Tenuto conto, altresì, che l'utente in data 28 febbraio 2022, proprio in ragione dei reiterati malfunzionamenti, ha deciso di recedere dal contratto con l'operatore Wind Tre S.p.A. e di passare ad altro operatore, è ragionevole ritenere, anche in ottica di favor utentis, che l'istante abbia effettivamente subito un disservizio inerente alle prestazioni erogate da Wind Tre S.p.A. Pertanto, in riferimento al periodo compreso dal 13 gennaio 2022 (data della prima segnalazione) al 4 aprile 2022 (data dell'ultima segnalazione relativa ai malfunzionamenti), si ritiene trovi applicazione l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, nella misura di euro 3,00, per 81 giorni, per un importo complessivo pari a euro 243,00 (duecentoquarantatre/00). Va precisato che il termine del periodo indennizzabile è stato così individuato in ragione dell'assenza, nel periodo successivo al reclamo del 4 aprile 2022, di segnalazioni/reclami e di eventuali iniziative da parte dell'istante volte al ripristino del servizio asseritamente interrotto (a titolo d'esempio, la richiesta di adozione di un provvedimento temporaneo). La richiesta dell'istante di cui al punto iii., relativa alla liquidazione di un indennizzo da parte di Wind Tre S.p.A. "per servizi o profili tariffari non richiesti dal 28/02/2022 fino all'effettiva cessazione del servizio disdettato, non voluto e ancora attivo", non può essere accolta per le seguenti motivazioni. Si ritiene, preliminarmente, attesa la genericità della domanda, che la richiesta possa intendersi riferita all'attivazione della SIM dati n. 3895407xxx, per la quale l'utente ha lamentato il prosieguo della fatturazione da parte di Wind Tre S.p.A. anche dopo il passaggio in Vodafone Italia S.p.A. (richiesto il 28 febbraio 2022). Orbene, dalla disamina della documentazione in atti, è provato che la predetta SIM era già prevista nel contratto per la linea fissa, sottoscritto dall'istante in data 12 dicembre 2019 con Wind Tre S.p.A., in quanto associata all'offerta "Telefono incluso", espressamente accettata dall'utente. L'istante non ha mai contestato l'attivazione della SIM in questione - offerta a titolo gratuito fino

alla cessazione del contratto per la linea fissa - salvo poi reclamare la disattivazione della stessa e l'interruzione della relativa fatturazione all'esito della migrazione in Vodafone Italia S.p.A. Ciò in quanto l'utente riteneva che, una volta cessato il contratto principale in Wind Tre S.p.A., anche la SIM venisse disattivata. A ogni modo l'operatore, come rappresentato nel precedente punto i., ha provveduto a rimborsare/stornare integralmente gli importi fatturati per la citata SIM dopo il passaggio in Vodafone Italia S.p.A. La richiesta di cui al punto iv., relativa al rimborso da parte di Vodafone Italia S.p.A. delle fatture dal 28 febbraio 2022 al 20 aprile 2022, con storno dell'eventuale insoluto, non può essere accolta in quanto dalla disamina della fattura Vodafone n. AO10655xxx del 14 giugno 2022 (periodo 28 febbraio 2022 - 8 giugno 2022), di euro 47,49, è emerso che i costi addebitati per la linea n. 086323xxx decorrono dal 19 aprile 2022, data di espletamento della migrazione nello scenario Wind Tre S.p.A. donating – Vodafone Italia S.p.A. recipient. Alcun costo è stato, dunque, imputato all'istante da parte di Vodafone Italia S.p.A. prima di tale data. La richiesta di parte istante di cui al punto v., può essere accolta nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. in ragione del ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione. Ciò in quanto, a fronte di un contratto sottoscritto dall'istante il 28 febbraio 2022, il processo di migrazione si è concluso in data 19 aprile 2022, dopo due tentativi (effettuati il 2 e 9 marzo 2022), andati entrambi in scarto per KO forniti in Fase 3. Al riguardo, Wind Tre S.p.A. ha precisato in memoria che gli scarti sono dovuti al "mancato avanzamento da parte dell'OLO Recipient dell'ordine di migrazione linea in Fase 3". Pertanto, si ritiene che l'istante, in considerazione del disagio patito, abbia maturato il diritto all'indennizzo, da parte dell'operatore recipient Vodafone Italia S.p.A., da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, pari a euro 1,50 pro die, per il periodo intercorrente dal 30 marzo 2022 (data di sottoscrizione del contratto, detratti i 30 giorni previsti per il completamento della procedura) al 19 aprile 2022 (data di espletamento della migrazione in Vodafone Italia S.p.A.), pari a giorni 20, per un importo complessivo di euro 30,00 (trenta/00). La richiesta di cui al punto vi., può trovare accoglimento nei confronti di entrambi gli operatori. Con riferimento alla posizione di Vodafone Italia S.p.A., rileva che il reclamo inviato dall'istante, tramite PEC, il 22 settembre 2022 non è stato riscontrato dalla società. A fronte dell'accertato inadempimento dell'operatore, non può che riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, pari a euro 2,50 pro die, per il periodo intercorrente dal 6 novembre 2022 (reclamo del 22 settembre 2022, detratti i 45 giorni utili per la risposta dell'operatore) al 14 dicembre 2022 (data dell'udienza di conciliazione), pari a giorni 38, per un importo complessivo di euro 95,00 (novantacinque/00). Quanto agli asseriti reclami nei confronti di Vodafone Italia S.p.A., formulati tramite call center il 28 marzo 2022 e 4 aprile 2022 (quest'ultimo non circostanziato), va rilevato che gli stessi, secondo quanto affermato dall'utente medesimo, erano volti a sollecitare l'attivazione dei servizi e segnalare lo stato di isolamento, problematiche entrambe risolte il 19 aprile 2022, entro i 45 giorni dalla data dei reclami. Il mancato riscontro alle segnalazioni in questione può ritenersi, pertanto, superato per facta concludentia. Occorre, peraltro, evidenziare che il mancato riscontro alle segnalazioni relative al ritardo della migrazione può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo. L'utente riferisce, infine, di un contatto telefonico con il call center avvenuto in data 16 settembre 2022 finalizzato alla richiesta di indennizzi. Diversamente, Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato che l'utente, in tale sede, si è limitato a chiedere chiarimenti sulla data di effettiva attivazione dei servizi, informazioni tempestivamente fornite. In assenza di prova certa circa i contenuti dell'interlocazione con l'operatore di call center e considerato che l'istante dopo pochi giorni, il 22 settembre 2022, ha presentato, tramite PEC, formale richiesta di indennizzo, si è ritenuto di considerare quest'ultima data ai fini del calcolo dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo. Con riguardo alla posizione di Wind Tre S.p.A., occorre precisare preliminarmente che l'operatore ha corrisposto all'utente, per la mancata risposta ai reclami, un indennizzo di euro 100,00 (cento/00), secondo i parametri della propria Carta dei Servizi, con emissione della nota di credito n. 552300018xxx e bonifico del 30 marzo 2023. L'indennizzo è stato, dunque, riconosciuto in data successiva alla presentazione delle istanze di conciliazione (UG/567835/2022 del 24 novembre 2022) e di definizione (GU14/577201/2023 del 9 gennaio 2023). Va rilevato, tuttavia, che l'istante il 30 luglio 2022 (come risulta anche dalle schermate allegate da Wind Tre S.p.A.) ha contattato l'operatore per sollecitare la disattivazione della SIM dati n. 3895407xxx, richiesta poi reiterata nel contatto del 16 settembre 2022. Wind Tre S.p.A. non ha fornito riscontro alle citate segnalazioni, limitandosi, poi, a cessare sui propri sistemi la predetta SIM in data 16 ottobre 2022. Inoltre, va rilevato che anche il reclamo inviato dall'istante tramite PEC, il 22 settembre 2022, recante diverse doglianze, non è stato riscontrato dalla società. Si ritiene, pertanto, che Wind Tre S.p.A. sia tenuta alla corresponsione di un indennizzo per la mancata risposta alle citate segnalazioni/reclamo, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, pari a euro 2,50 pro die, per i periodi intercorrenti

dal 13 settembre 2022 (segnalazione del 30 luglio 2022, detratti i 45 giorni utili per la risposta dell'operatore) al 16 ottobre 2022 (data della cessazione della SIM dati) e dal 6 novembre 2022 (reclamo del 22 settembre 2022, detratti i 45 giorni utili per la risposta dell'operatore) al 14 dicembre 2022 (data dell'udienza di conciliazione), pari a giorni 71 complessivi, per un importo totale di euro 177,50 (centosettantasette/50), dal quale andranno detratti euro 100,00 (cento/00) già corrisposti dall'operatore a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami. Per quanto concerne le comunicazioni dell'istante con il call center di Wind Tre S.p.A., avvenute in data 13 gennaio 2022, 28 febbraio 2022 e 4 aprile 2022, va rilevato che le stesse si sostanziano in mere segnalazioni di disservizio (malfunzionamento del servizio voce e/o dati). Il mancato riscontro alle predette segnalazioni può ritenersi, dunque, assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

DETERMINA

- Wind Tre S.p.A. (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 09/01/2023, 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 243,00 (duecentoquarantatre/00) per il malfunzionamento parziale dei servizi voce e dati; ii. euro 77,50 (settantasette/50) per la mancata risposta alla segnalazione del 30 luglio 2022 e al reclamo del 22 settembre 2022.

- Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 09/01/2023, 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 30,00 (trenta/00) per il ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione; ii. euro 95,00 (novantacinque/00) per la mancata risposta al reclamo del 22 settembre 2022.

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