

**DETERMINA DIRETTORIALE 154/21/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/445431/2021**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA LA SORGENTE DEL PANE di  
B. E F. - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), Wind Tre (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;

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. 238/21/CONS;

VISTA l’istanza della società LA SORGENTE DEL PANE DI B. E F., del 26/07/2021 Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare di diverse utenze telefoniche fisse e mobili business, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: a. in data 18 settembre 2020, vista l’avvenuta scadenza contrattuale e in un’ottica di riduzione dei costi, ha sottoscritto un contratto per il passaggio delle linee fisse e mobili da Vodafone Italia a WIND Tre; b. a seguito del passaggio delle linee mobili, è pervenuta la fattura di Vodafone contenente le rate residue del terminale abbinato a una delle utenze; c. è stato contattato il servizio clienti per rappresentare che il cliente avrebbe voluto pagare le rate residue in modo rateizzato ed è stata aperta la pratica n. 267192922 del 3 novembre 2020 ma non è stato fornito alcun riscontro da parte di Vodafone; d. contestualmente ha contattato WIND Tre per sollecitare il passaggio delle linee telefoniche che alla data del 1° dicembre 2020 non sono ancora state attivate; e. inoltre, in data 28 novembre 2020, la linea telefonica n. 0763627xxx ha smesso di funzionare e il servizio clienti di WIND Tre ha comunicato che la linea sarebbe stata ripristinata non prima di cinque giorni, mentre la linea telefonica n. 0763343xxx era ancora in attesa del passaggio; f. la linea telefonica n. 0763343xxx, dopo aver subito numerosi disservizi tecnici è attualmente sospesa per motivi amministrativi nonostante il procedimento conciliativo in corso. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto

nei confronti di Vodafone: i. la rateizzazione del terminale acquistato a rate; ii. la liquidazione dell'indennizzo per le problematiche subite e la sospensione amministrativa; iii. lo storno dei costi di recesso; iv. nei confronti di WIND Tre: l'attivazione/migrazione delle linee; v. la liquidazione dei relativi indennizzi.

La società WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 6 ottobre 2020 è pervenuta una proposta di contratto per l'attivazione di una linea con accesso fibra misto rame (VULA) sul numero in portabilità 0763343xxx con piano tariffario "Super Office One 200" e n. 1 SIM con numero in portabilità 3407688xxx con piano tariffario "Super Unlimited". Veniva avviata l'attivazione che si completava in data 12 ottobre 2020 con l'attivazione della SIM n. 3407688xxx. In data 7 ottobre 2020 è pervenuta una proposta di contratto per l'attivazione di una linea ADSL 20 con numero in portabilità 0763627xxx con offerta "Office Plus Special" e n. 1 SIM con numero in portabilità 3478652xxx con piano tariffario "Super Unlimited con promozione Promozione 40%". Veniva avviata l'attivazione che si completava per la SIM in data 12 ottobre 2020. In data 14 ottobre 2020 per il n. 0763343xxx perveniva un KO per codice di migrazione errato - CDM: 111076314720468xxx. Veniva contattato il cliente in data 21 ottobre 2020 e 22 ottobre 2020 che forniva lo stesso codice. In data 23 ottobre 2020 Vodafone donating ha fornito il seguente riscontro: "il KO è corretto in quanto il codice di migrazione (CDM) risulta variato in seguito a cambio offerta richiesto dal cliente, pertanto, invitarlo a recuperare quello aggiornato tramite i nostri punti di contatto". In data 30 ottobre 2020, la cliente ha comunicato che avrebbe provveduto a comunicare il codice di migrazione corretto presso il punto vendita autorizzato. In data 21 ottobre 2020 il rivenditore ha reiterato la richiesta di attivazione con accesso ADSL.w50479xxx e numero portato 0763627xxx, in quanto il precedente contratto era incompleto; tale richiesta si è completata in data 30 novembre 2020. In data 19 novembre 2020 è pervenuta una proposta di contratto e la fattura con i dati del codice migrazione richiesto per l'attivazione di una linea con accesso fibra rame (Vula) con il numero in portabilità 0763343xxx con piano tariffario "Super office One". I codici di migrazione indicati nella fattura Vodafone continuavano però ad essere gli stessi della richiesta precedente. Anche questo ordine in data 23 novembre 2020 ha ricevuto un KO dall'operatore donating Vodafone per codice di migrazione errato. In data 26 novembre 2020 il rivenditore ha inviato una richiesta di verifica per l'ordine reiterato andato in KO per "Linea in fase di trasformazione tecnica". A seguito della conferma del cliente che sulla linea non era in corso alcuna modifica, veniva reiterato l'ordine che si è concluso con esito positivo in data 29 dicembre 2020 con l'attivazione della linea n. 0763343xxx. In data 30 novembre 2020 il cliente ha chiesto assistenza per la configurazione del modem per la linea n. 0763627xxx (ADSL.w50479xxx). Veniva aperta una segnalazione tecnica che veniva risolta in data 2 dicembre 2020. L'istante ha promosso una procedura d'urgenza ex articolo 5 prevista dal Regolamento lamentando disservizi tecnici sulla linea n. 0763626xxx che non era mai transitata sui sistemi di WIND Tre e per la quale non era mai pervenuta alcuna richiesta di attivazione. A seguito di verifiche la procedura d'urgenza veniva riscontrata e di conseguenza archiviata. Alcuna responsabilità può essere ascritta a WIND Tre in merito ai lamentati malfunzionamenti sull'utenza n. 0763626xxx in quanto la numerazione era attiva con Vodafone. Nel caso di specie, quindi, per la linea n. 0763627xxx in accesso Wholesale, WIND Tre ha ricevuto la proposta in data 7 ottobre 2020 e la linea veniva attivata in data 30 novembre 2020, mentre per la linea n. 0763343xxx la prima richiesta di attivazione ha ricevuto un KO in data 14 ottobre 2020 per codice di migrazione errato. In data 30 ottobre 2020 la cliente ha comunicato che avrebbe fornito la documentazione con il codice corretto direttamente alla sua forza di vendita con una fattura recente con il nuovo codice di migrazione. La nuova richiesta di attivazione veniva inviata in data 19 novembre 2020, ma riceveva ancora un KO per codice di migrazione errato. Infine, veniva attivata la linea n. 0763343xxx in data 29 dicembre 2020. Entrambe le linee risultano attivate entro i novanta giorni previsti dalle condizioni contrattuali. In relazione alla contestazione circa il ritardo della migrazione, WIND Tre ha precisato che il ritardo è dovuto a cause non imputabili all'operatore, pertanto, quest'ultimo sarà tenuto a rispondere esclusivamente (ed eventualmente) solo sotto il profilo del mancato adempimento degli oneri informativi di competenza. Preme rilevare, inoltre, che mai nessun reclamo scritto è pervenuto, né è stato fornito nell'istanza un idoneo riscontro probatorio; l'invio di un reclamo scritto avrebbe senz'altro permesso a WIND Tre di approntare le opportune verifiche e fornire all'utente le delucidazioni del caso. Vodafone Italia, nel corso del contraddittorio, ha eccepito l'inammissibilità della richiesta di indennizzo per sospensione delle linee atteso che non è stata formulata nell'istanza UG/360960/2020. Chiede, in ogni caso, all'Autorità di verificare la coincidenza di quanto richiesto in questa sede dall'istante con le pretese oggetto della conciliazione. Inoltre, Vodafone ha rilevato che l'oggetto della controversia è circoscritto ai disservizi lamentati nei formulari UG e GU14 con riguardo alle utenze ivi specificate: nn. 3407688xxx, 3478652xxx, 0763343xxx, 0763627xxx. Un'eventuale estensione del thema decidendum nei confronti di altre utenze sarebbe, pertanto, inammissibile. Sempre in via preliminare, Vodafone

ha eccepito l'inammissibilità di qualsivoglia richiesta di risarcimento del danno atteso che l'Autorità non ha la competenza a pronunciarsi su tali questioni. In ultimo, Vodafone ha eccepito la genericità e confusionarietà del formulario GU14 (in cui manca l'indicazione dei periodi di disservizio), che non consente di individuare puntualmente le contestazioni avanzate da parte istante nei confronti dei gestori e che, conseguentemente, rende impossibile la predisposizione di un'adeguata difesa. Passando al merito della controversia, Vodafone ha evidenziato l'estrema genericità delle contestazioni sollevate dall'istante, non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti né da alcuna valida evidenza documentale. L'istante, invero, non ha prodotto sufficienti valide evidenze documentale a sostegno delle proprie pretese. Non risulta alcun reclamo in atti relativo a quanto lamentato nel GU14 e tale da giustificare il riconoscimento di un indennizzo, così come previsto dall'articolo 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi secondo cui: "[s]ono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". In merito alla contestazione relativa alla portabilità dei numeri e alla cessazione del contratto con Vodafone, si rappresenta che l'istante aveva attivi n. 5 links: link 7033771 "One Business Office" presso la sede di Cxxxx Cxxxxx xxx, 05018 Orvieto, con associato il DN 0763343xxx; link 7033797 "Soluzione Lavoro L" presso la sede di Pxxxxx xxx Mxxxxxxxx x, 05013 Castel Giorgio, con associato il DN 0763627xxx; link 7033734 "One Business Office" presso la sede di vxx Dxxxx Fxxxx xx, 05014 Castel Viscardo, con associato il DN 0763626xxx; link 7033722 "One Business Office" presso la sede di vxx Dxxxx Fxxxx xx, 05014 Castel Viscardo, con associato il DN 0763626xxx; link 70337844 "One Business Office" presso la sede di vxx Gxxxxx Gxxxxxx xxx, 05014 Castel Viscardo, con associato il DN 0763450xxx; n. 4 SIM mobili nn. 3407688xxx, 3478652xxx, 3421815xxx, 3493207xxx con piano "One Business Office voce". Le SIM mobili nn. 3407688xxx, 3478652xxx venivano esportate verso WIND Tre in data 14 ottobre 2020. La SIM n. 3421815xxx veniva esportata in data 2 novembre 2020 mentre la SIM n. 3493207xxx risulta disattiva dal 30 dicembre 2020 (su richiesta dell'istante). Per quel che concerne le utenze di rete fissa, a sistema è presente una richiesta di GNP out per la linea telefonica n. 0763627xxx correttamente espletata il 30 novembre 2020. Per la linea n. 0763343xxx risultano due prime richieste – rispettivamente del 3 ottobre e 23 novembre 2020 – andate in scarto di fase 2 con causali "codice di migrazione errato" e "linea in fase di trasformazione tecnica". La terza richiesta, inserita il 14 dicembre 2020, veniva espletata il 29 dicembre 2020. Con riguardo alle altre linee intestate all'istante, onde fornire un quadro completo pur non essendo oggetto del formulario, si rappresenta che la linea n. 0763450xxx veniva esportata in data 12 novembre 2020 mentre la linea n. 0763626xxx veniva disattivata in data 11 gennaio 2021 su richiesta dell'istante. Per quel che concerne la linea n. 0763626xxx non sono presenti a sistema richieste di migrazione o NP pura né risultano pervenute richieste di cessazione: in ragione di tanto, la stessa è rimasta attiva in Vodafone fino al 12 agosto 2021, data in cui è stata disattivata a causa delle morosità maturate. Sul punto, giova ribadire con forza che 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 (n. 274/07/CONS e n. 35/10/CIR). Le notifiche di espletamento delle procedure di migrazione sono esclusivamente a carico del gestore di rete (cd. operatore notificato) e del donator, secondo quanto previsto dalle delibere n. 274/07/CONS, articolo 18, comma 2, lett. g. e n. 35/10/CIR, articolo 5, comma 6. Vodafone contesta eventuali responsabilità in relazione a eventuali ritardi nella portabilità verso WIND Tre. Privata di pregio risulta anche la contestazione relativa all'interruzione del servizio, in quanto oltremodo generica e carente di qualsiasi fondamento in fatto e diritto. L'istante, inoltre, non dimostra di aver segnalato il disservizio lamentato per la linea n. 0763627xxx. Destituita di fondamento anche la contestazione relativa alla sospensione della linea n. 0763343xxx sempre per l'estrema genericità della stessa (si ricorda che la linea è migrata in WIND Tre il 29 dicembre 2020). Eventuali azioni di sospensione/disattivazione sono da reputarsi, nondimeno, totalmente legittime atteso che l'istante non ha saldato neanche parzialmente le fatture a partire da quella emessa il 21 ottobre 2020, che non ha inviato alcun formale reclamo e che Vodafone ha inviato regolarmente i dovuti preavvisi (si vedano le schermate depositate in atti). In particolare, risulta dalle verifiche a sistema che la linea interessata da sospensione è solo la n. 0763626xxx che non è oggetto né della procedura di conciliazione né di quella di definizione. Destituita di fondamento risulta la domanda di storno delle fatture emesse da Vodafone, limitata esclusivamente ai costi di recesso. La richiesta dell'istante è oltremodo generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito agli asseriti errori di fatturazione. Non è dato, poi, evincere l'ammontare esatto degli importi contestati nelle fatture, a quali voci siano riferiti e quali siano le fatture contestate. Infine, va ricordato che, secondo la normativa di settore (Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche approvato con delibera n. 519/15/CONS), l'utente che ha presentato

formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo ma che lo stesso è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione. L'istante, invece, ha sospeso integralmente il pagamento delle fatture a partire da quella emessa il 21 ottobre 2020, maturando importi insoluti per un totale di euro 2.922,22. Per quanto riguarda la contestazione sui costi di recesso, oltre ad eccepirne la genericità, va precisato che l'unico costo di recesso è stato applicato in relazione all'acquisto del terminale "Apple iPhone XS MAX" associato alla SIM n. 3478652xxx, per l'ammontare di euro 150,00, oltre le rate residue del device. Vodafone ha contestato quanto sostenuto dall'utente in merito a una richiesta di rateizzazione delle rate del terminale, circostanza non avvalorata da alcuna evidenza. Per le linee fisse non risultano applicati costi di recesso ma solo le rate residue del contributo attivazione.

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. può trovare accoglimento in quanto secondo quanto previsto dalla delibera n. 487/18/CONS gli operatori, in caso di recesso anticipato, devono prevedere la rateizzazione delle rate residue dei beni acquistati a rate. Infatti, la conversione di un pagamento rateizzato in un pagamento in un'unica soluzione per un ammontare pari alla somma delle rate residue potrebbe incidere sulla scelta di un utente che intende recedere dal contratto, limitando significativamente l'esercizio del diritto di recesso. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto agli atti non vi sono reclami nei confronti di Vodafone volti a segnalare la presenza di un disservizio onde consentire un intervento risolutivo del gestore. Nel caso di specie trova applicazione l'articolo 14, comma 4 del Regolamento sugli indennizzi che prevede espressamente l'esclusione degli indennizzi in caso di mancata contestazione entro tre mesi dal verificarsi del disservizio. Inoltre, per quanto riguarda la contestazione relativa all'illegittima sospensione della linea telefonica, la stessa non può trovare accoglimento in quanto l'istante non solo non ha inviato alcun reclamo ma non ha provveduto al pagamento parziale delle fatture relativamente alla parte non oggetto di contestazione, determinando in tal modo la sospensione della linea per morosità. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto estremamente generica e priva dell'indicazione delle singole voci di costo oggetto di contestazione che non consente quindi una verifica puntuale della legittimità degli addebiti effettuati da Vodafone. Parte istante si è limitato a richiedere lo storno dei costi di recesso senza depositare le fatture di riferimento. Nel caso di specie, preme rilevare che con la delibera n. 487/18/CONS l'Autorità è intervenuta per disciplinare la materia dei costi di recesso prevedendo che gli stessi siano basati su una valutazione congiunta – e non alternativa – sia dei costi realmente sostenuti per dismettere o trasferire l'utenza, sia del valore del contratto che non possono essere superiori al minimo tra i costi realmente sostenuti e il valore del contratto. Vodafone ha precisato che per le utenze mobili l'unico costo di recesso è stato applicato in relazione all'acquisto del terminale "Apple iPhone XS MAX" associato alla SIM n. 3478652xxx, per l'ammontare di euro 150,00, oltre le rate residue del device. Per le linee fisse non risultano applicati costi di recesso ma solo le rate residue del contributo attivazione. La richiesta dell'istante di cui al punto iv. ha già trovato il suo accoglimento in quanto le utenze risultano migrate in WIND Tre. La linea n. 0763627xxx, la cui richiesta risale al 7 ottobre 2020, è stata attivata in data 30 novembre 2020, mentre la linea n. 0763343xxx, dopo alcuni KO per codice di migrazione errato, risulta attivata in WIND Tre in data 29 dicembre 2020. La linea n. 0763626xxx non è mai transitata sui sistemi di WIND Tre in quanto non è mai pervenuta alcuna richiesta di attivazione. La numerazione 0763626xxx era attiva con Vodafone. La richiesta dell'istante di cui al punto v. non può trovare accoglimento in quanto alcun reclamo risulta inviato a WIND Tre per segnalare l'eventuale ritardo nella migrazione delle linee oppure la presenza di disservizi. Nel caso di specie trova applicazione quanto previsto dall'articolo 14, comma 4 del Regolamento sugli indennizzi già sopra richiamato.

#### DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 26/07/2021, è tenuta a disporre in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, la rateizzazione del costo del terminale acquistato dal cliente.

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