

**DETERMINA DIRETTORIALE 158/21/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/418539/2021**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA S.S.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 dell’utente S.S.F., del 26/04/2021 acquisita con protocollo n. 0196935 del 26/04/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza mobile n. 3476310xxx e della linea fissa 0909015xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. l’utente, cliente dell’operatore Vodafone, in data 14 ottobre 2019 ha inviato alla società, tramite PEC, una richiesta di “revoca del contratto e il trasferimento/portabilità della linea telefonica fissa/ ADSL e linea mobile ad altro operatore”; b. “[i]l 18 ottobre 2019 il nuovo gestore WIND, confermava di aver avviato il passaggio della linea telefonica fissa e Adsl (...), e il 21 ottobre 2019, annunciava la portabilità e l’attivazione (...), comunicando inoltre, un nuovo numero telefonico 090 2403xxx (vedi fattura del 22/12/2019), in quanto la Vodafone non si era attivata ad ottemperare a quanto impartito con la Pec del 14/10/2019”; c. “[l]a portabilità della linea telefonica mobile avveniva con il gestore Tim il 26/10/2019, vedi fattura per i mesi 26/11/2019 -26/12/2019”; d. subito dopo la lettera di revoca del 14 ottobre 2019, Vodafone ha inviato diversi messaggi all’utente, comunicando offerte vantaggiose per un eventuale rientro delle utenze; e. parte istante ha rilevato che “[i]l comportamento della Vodafone, nello svolgimento delle attività fin qui eseguite, metteva in chiara evidenza, in maniera esplicita e inequivocabile che, la stessa Società,

fosse al corrente della revoca del contratto e il trasferimento/portabilità ad altro operatore. Nei mesi successivi, invece, la stessa Vodafone, in maniera illogica e non tenendo conto di quanto fin qui operato, ha continuato, senza prestare alcun servizio, ad emettere fatture di pagamento”; f. l’utente ha inviato alla società molteplici reclami via PEC, ricevendo risposte elusive, generiche e imprecise, mentre le ulteriori due raccomandate A.R., trasmesse, rispettivamente, il 26 giugno e il 29 ottobre 2020, non sono state mai riscontrate; g. a seguito dei reclami presentati, Vodafone ha chiesto all’istante, con e-mail del 21 luglio 2020, copia della notifica della ricezione della comunicazione inviata via PEC in data 14 ottobre 2019. L’utente ha riscontrato la richiesta dell’operatore, trasmettendo il 23 luglio 2020 copia della comunicazione e della ricevuta di accettazione; con e-mail del 24 luglio e del 18 novembre 2020, Vodafone ha asserito che la PEC del 14 ottobre 2019 non risulta consegnata alla società; h. l’utente ha evidenziato che, malgrado i reclami e la documentazione, più volte, trasmessa alla società “Vodafone, ha omesso, senza alcuna giustificazione, di attivarsi tempestivamente, con il grado di diligenza richiesto, per ottemperare all’ordine impartito con i vari reclami, con la quale si rimettevano le copie della lettera del 14/10/2019 di revoca del contratto e il trasferimento/portabilità della linea telefonica fissa/ ADSL e linea mobile ad altro operatore”, consentendo, di fatto, “la prosecuzione dei servizi non richiesti e (...) il ritardato adempimento durato fino al mese di luglio 2020”. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. lo storno delle fatture emesse dopo il termine di efficacia della revoca del contratto, trasferimento/portabilità della linea telefonica fissa/ADSL e linea mobile ad altro operatore; ii. lo storno delle spese di recesso/disattivazione pari a euro 327,87, a seguito di passaggio ad altro operatore e l’annullamento della procedura nell’azione di recupero credito; iii. la liquidazione di un indennizzo ai sensi dell’articolo 6, comma 1, del Regolamento per l’attivazione/prosecuzione dei servizi non richiesti quantificato in euro 1.155,00; iv. la “corresponsione dell’indennizzo previsto per disagio e disservizio” ai sensi dell’articolo 7 del Regolamento, quantificato in euro 345,00; v. la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione per un importo pari a euro 100,00; vi. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 26 giugno 2020, quantificato in euro 200,00; vii. la liquidazione delle spese per istruttoria per un importo pari a euro 100,00.

L’operatore Vodafone, nell’ambito del contraddittorio, ha rappresentato che l’istante aveva attivi in Vodafone i seguenti prodotti, con contratti di natura consumer: 1 link di rete fissa Super Internet Plus con numero fisso 0909015xxx; 1 SIM voce n. 3476310xxx, con piano RELAX Casa Edition; 2 SIM dati n. 3425612xxx e n. 3478910xxx, con piano Internet Abbonamento. Alla SIM voce n. 3476310xxx risultava associato l’acquisto di un terminale iPhone 8; la stessa, è stata poi esportata in Wind Tre il 22 ottobre 2019. Le due SIM dati sono state disattivate, su richiesta dell’istante, in data 28 gennaio 2020. Per quel che concerne la linea fissa n. 0909015xxx, all’operatore non risulta pervenuta alcuna richiesta di migrazione o GNP da parte di altro gestore. Nelle varie comunicazioni all’utente, a riscontro dei reclami inviati, Vodafone ha precisato che, per migrare la linea ad altro gestore, il cliente avrebbe dovuto comunicare il codice di migrazione al nuovo operatore; diversamente, laddove avesse inteso confermare il recesso, avrebbe dovuto inviare apposita comunicazione con indicazione precisa della linea da disattivare. L’istante non ha provveduto in tal senso, limitandosi a reclamare sulle fatture, e la linea è stata, poi, disattivata dall’operatore in data 26 maggio 2020. Vodafone ha evidenziato, altresì, che non risulta alcun reclamo in atti o segnalazione in relazione alla ritardata/mancata portabilità delle linee fissa e mobile. In merito, poi, alla richiesta di indennizzo per mancata gestione del recesso e attivazione di servizi non richiesti, Vodafone, oltre a eccepire l’estrema genericità della contestazione e l’assenza di evidenze documentali a supporto, ha rappresentato che “la ratio sottostante all’ipotesi di indennizzo di cui all’ art. 9 del. n. 347/18/CONS All. A sta nella volontà di indennizzare l’utente che vede attivarsi - sulla sua linea - un servizio da parte di un gestore differente da quello attuale, per cui subisce un effettivo disservizio sulla linea. Nel caso di ritardo di disattivazione, l’unico disagio in capo all’utente è rappresentato dalla richiesta di pagamento da parte del gestore per un servizio a cui non è più interessato, ragion per cui l’unico obbligo che consegue in capo al Gestore è lo storno degli importi addebitati oltre i 30 giorni concessi per la gestione della richiesta di recesso”. Inoltre, Vodafone ha rilevato che agli atti manca una valida prova della ricezione della comunicazione del 14 ottobre 2019, ragion per cui ritiene che non sia dimostrato il contenuto della stessa. A ogni modo, ha sottolineato l’operatore, la comunicazione - allegata dall’istante agli atti - non è chiara, parlando di revoca dal contratto. Al riguardo, Vodafone ha richiesto e precisato all’utente di formalizzare in maniera più chiara la propria volontà, atteso che viene contestata anche la mancata portabilità del numero, e ha comunicato al cliente, contestualmente, le modalità per esportare la numerazione fissa. Vodafone ritiene, dunque, del tutto priva di pregio la richiesta di indennizzo per la perdita del numero fisso, atteso che l’istante ha contestato la mancata lavorazione del recesso relativo proprio a tale numero. Dagli elementi presenti in atti

appare chiaro, infatti, che l'utente non ha manifestato alcun interesse al mantenimento del numero fisso né ne ha contestato la disattivazione. Appare, pertanto, destituita di fondamento, anche la domanda di storno delle fatture emesse da Vodafone, atteso che la linea fissa è stata mantenuta attiva in quanto non risultava pervenuta una regolare richiesta di recesso. La domanda dell'istante, ha evidenziato l'operatore, è, poi, oltremodo generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito agli asseriti errori di fatturazione. L'istante, invece, ha sospeso integralmente il pagamento delle fatture, maturando importi insoluti per un totale di euro 520,91. Vodafone ha precisato, infine, che i costi di recesso e disattivazione sono totalmente conformi a quanto previsto dal Decreto Bersani (come riformato dal DDL Concorrenza) e dalle linee guida dell'Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni. L'operatore ha contestato, da ultimo, la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo atteso che i reclami sono stati regolarmente gestiti. L'operatore Wind Tre, nel corso del contraddittorio, ha rappresentato che, sulla base dei controlli effettuati sui propri sistemi, parte istante non ha mai sottoscritto alcuna proposta di contratto per la migrazione della linea oggetto di controversia (n. 0909015xxx) mentre ha, invece, sottoscritto in data 18 ottobre 2019 una proposta di contratto per l'attivazione di una LNA, ovvero "linea nuova attivazione". Pertanto, il successivo 24 ottobre 2019 è stata attivata su rete Wind Tre la LNA n. 0902403xxx. La suddetta linea, ha precisato l'operatore, è tuttora attiva e funzionante, come si evince dal dettaglio del traffico generato dalla stessa, allegato in atti. Wind Tre ha rilevato che parte istante, nel corso del rapporto contrattuale, non ha mai presentato alcun reclamo né tanto meno esperito tentativo di conciliazione ex 3 del Regolamento, a conferma della consapevolezza del corretto operato dell'operatore. Ha evidenziato, poi, che è la stessa regolamentazione Agcom a escludere ogni forma di indennizzo nel caso in cui l'utente non segnali tempestivamente il disservizio. In merito ai messaggi depositati dall'utente, Wind Tre ha rappresentato che gli stessi fanno riferimento alla portabilità del numero mobile 3476310xxx: la data del 22 ottobre 2019 indicata in uno degli sms inviati all'utente coincide, infatti, con quella di attivazione a sistema. A seguito di quanto ricostruito in fatto e in diritto, Wind Tre ha rilevato che eventuali pretese di parte istante nei confronti della società risultano infondate e ha chiesto, pertanto, di rigettare le richieste dell'utente.

Si dà atto che l'istanza è stata trasferita, per competenza, a questa Autorità dal CORECOM Sicilia in data 28 maggio 2021. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento nei confronti di Vodafone per i motivi che seguono. In via preliminare, si rimarcano talune contraddizioni in fase di ricostruzione degli eventi. Sulla base degli atti prodotti, si deve rilevare che la PEC trasmessa a Vodafone dall'istante il 14 ottobre 2019 - riferita alle utenze n. 3476310xxx e n. 0909015xxx - ha ad oggetto la richiesta dell'utente di "trasferimento/portabilità del numero 3476310xxx e la revoca del contratto della linea fissa/Adsl nonché l'annullamento di tutte le SIM telefoniche risultanti a suo nome". Pertanto, la richiesta di portabilità, come si evince dal documento allegato, parrebbe essere riferita alla sola linea mobile n. 3476310xxx e non, parimenti, alla linea fissa n. 0909015xxx. Parte istante, tuttavia, nel reclamo trasmesso a Vodafone il 14 gennaio 2020 asserisce di aver "chiesto alla Vodafone il trasferimento/ portabilità del numero di rete fissa e dell'Adsl, ad altro operatore" e contesta la fattura di Vodafone relativa al periodo ottobre-novembre 2019 atteso "che la portabilità ad altro operatore è stata effettuata il 9/11/2019 come da fattura del nuovo operatore allegata" (si rileva, tuttavia, che la fattura di Wind Tre è riferita ai numeri 0902403xxx e 3887262xxx). Inoltre, nel reclamo del 22 maggio 2020, l'utente ribadisce di aver chiesto il 14 ottobre 2019 "il trasferimento/portabilità ad altro operatore della linea mobile, linea fissa e adsl con revoca del contratto in essere e l'annullamento di tutte le Sim telefoniche", precisando che "il nuovo gestore fin dal 22/10/2019, ha attivato, in mancanza di vostra autorizzazione, la richiesta di portabilità per la linea fissa (attribuendo un'altra numerazione), Adsl e linea mobile". Orbene, seppur va rilevata, nella PEC inviata a Vodafone il 14 ottobre 2019, l'errata formulazione della richiesta di portabilità delle numerazioni - riferita, nel documento, alla sola linea mobile - occorre tener conto della manifesta volontà dell'utente di non proseguire il rapporto contrattuale relativo alla linea n. 0909015xxx e alle SIM dati. Tale determinazione, espressa anche nei successivi reclami inviati all'operatore, viene ulteriormente ribadita nel GU14 del 26 aprile 2021, con l'esplicito riferimento alla richiesta di "revoca del contratto e il trasferimento/portabilità della linea telefonica fissa/ADSL e linea mobile ad altro operatore". Seppur Vodafone non avesse ricevuto, dunque, la PEC del 14 ottobre 2019 - come affermato dalla società - appare comunque indiscussa la volontà univoca dell'istante a cessare il contratto relativo al n. 0909015xxx e alle SIM dati. Si ritiene che l'utente non abbia, poi, dato seguito alla decisione di migrare il numero fisso, malgrado quanto dichiarato dallo stesso nei successivi reclami. Occorre rilevare, al riguardo, che in atti non vi è alcuna evidenza documentale che attesti la richiesta di portabilità del predetto numero ad altro operatore. Viceversa, sia Vodafone che Wind Tre hanno rappresentato, nelle memorie depositate e in sede di contraddittorio, che sui propri sistemi non risulta alcuna richiesta di migrazione per

la linea fissa di cui si controverte. Wind Tre, in qualità di recipient, ha altresì precisato che gli sms inviati all'utente – dallo stesso allegati in atti – fanno riferimento alla sola portabilità del numero mobile 3476310xxx, migrato poi in TIM il 26 ottobre 2019 e cessato in Wind Tre il 30 ottobre 2019. Inoltre, Wind Tre ha prodotto copia della Pda sottoscritta dall'istante il 18 ottobre 2019, nella quale si evince chiaramente la richiesta di attivazione di una nuova linea, cui è stato attribuito il n. 0902403xxx. Rileva, infine, che parte istante non abbia presentato alcun reclamo in ordine all'attivazione e fatturazione per la linea de qua. Le due SIM dati, come da richiesta dell'istante, sono state disattivate in data 28 gennaio 2020. Tanto premesso, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i., si ritiene che la stessa possa essere parzialmente accolta nei confronti di Vodafone. Dalle risultanze istruttorie, emerge, infatti, che Vodafone, noncurante della richiesta di recesso del contratto relativo alla linea fissa n. 0909015xxx e alle due SIM dati n. 3425612xxx e n. 3478910xxx, trasmessa in data 14 ottobre 2019, e dei molteplici reclami inviati dall'istante, ha perseverato nella fatturazione di importi inerenti al servizio non più richiesto, fino alla data di cessazione e disattivazione delle predette numerazioni sui propri sistemi. In relazione a tanto, Vodafone, in parziale accoglimento dell'istanza del 26 aprile 2021, è tenuta a stornare, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, gli importi fatturati per l'utenza n. 0909015xxx e le SIM dati n. 3425612xxx e n. 3478910xxx – al netto dei riaccrediti già effettuati per le predette numerazioni - a far data dalla richiesta di recesso (decurtati 30 giorni per l'espletamento delle relative attività) e fino alla disattivazione della linea fissa, segnatamente dal 14 novembre 2019 al 26 maggio 2021. Si rappresenta, al riguardo, che l'istante ha maturato un insoluto di euro 520,91 (cinquecentoventi/91), comprensivo dell'importo residuo di euro 57,33 (cinquantasette/33) per l'acquisto di un terminale iPhone 8, che si ritiene dovuto all'operatore. Viceversa, non si ritiene di poter accogliere la richiesta sub ii. Si osserva, infatti, che l'importo di euro 327,87 (trecentoventisette/87) che l'utente chiede di stornare - addebitato nella fattura AL23018191 del 4 dicembre 2019 - è relativo a costi di recesso riferiti al numero 3476310xxx ed è stato oggetto di riaccredito parziale nella medesima fattura. Tali costi, infatti, come precisa Vodafone in memoria, “sono stati così suddivisi: 1. Rate Residue Offerta Terminale: € 57,33; 2. Corrispettivo per Recesso/Disattivazioni: Recesso Anticipato Terminale: € 327,87; 3. Accredito RecessoAnticip RateDevice: € -286,89; 4. Corrispettivo per Recesso/Disattivazioni: Vincolo su Extra GB 12 rinnovi: €24,59. Tale ultimo importo è stato poi riaccreditato nella fattura AM02221051 del 5 febbraio 2020, nella quale sono stati riaccreditati anche i canoni per le SIM dati”. Alla luce di tanto, al netto dei riaccrediti già effettuati dall'operatore, si ritiene dovuto a Vodafone, da parte dell'utente, l'importo di euro 57,33 (cinquantasette/33), relativo alle rate residue per l'acquisto del terminale. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento, considerato che la fattispecie del ritardo di disattivazione non può essere configurata come “attivazione/prosecuzione dei servizi non richiesti”. Si rileva, peraltro, che l'applicazione dell'articolo 6, comma 1, del Regolamento indennizzi, invocata da parte istante, riguarda la completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore. Analogamente, non sussistono i presupposti per la liquidazione di un indennizzo per ritardo nella portabilità del numero di cui al punto iv., in quanto dalla documentazione acquisita agli atti e sulla base delle risultanze istruttorie, non si evince alcun elemento comprovante la richiesta di migrazione del numero 0909015xxx ad altro operatore, formulata da parte istante. Rileva, al riguardo, che gli operatori interessati non hanno rinvenuto alcuna richiesta in tal senso nei propri sistemi. La richiesta dell'istante di cui al punto v., relativa alla liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione, non può essere accolta in quanto l'utente medesimo ha richiesto, nella PEC trasmessa a Vodafone il 14 ottobre 2019, “la revoca del contratto della linea fissa/Adsl” e non vi è prova che si sia attivato per richiedere la portabilità dell'utenza n. 0909015xxx. Occorre precisare, inoltre, che parte istante non ha effettuato alcun reclamo tempestivo in ordine alla cessazione del numero né ha formulato istanza di adozione di un provvedimento temporaneo ai fini della riattivazione della risorsa numerica di cui si controverte. Per quanto attiene all'istanza sub vi., si osserva che la comunicazione inviata dall'istante il 26 giugno 2020 non può qualificarsi propriamente un reclamo per disservizio, ai sensi della delibera n. 179/07/CSP, quanto piuttosto quale doglianza per la condotta assunta da Vodafone nella gestione commerciale della vicenda. A conferma di tanto, interviene anche la scelta del destinatario della comunicazione, individuato nel Direttore Commercial Operations presso la Direzione generale di Vodafone. Per i motivi sopra esposti, non si ritiene di accogliere la richiesta di liquidazione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo. Parimenti non accoglibile deve ritenersi la richiesta di rimborso delle spese di procedura di cui al punto vii., considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate. Si dà atto che in sede di contraddittorio Wind Tre ha chiesto l'estromissione dal procedimento; la richiesta è stata accolta da parte istante. Si provvede, pertanto, ad archiviare la posizione di Wind Tre nel presente procedimento.

## DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 26/04/2021, è tenuta a stornare, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, gli importi fatturati per l'utenza n. 0909015xxx e le SIM dati n. 3425612xxx e n. 3478910xxx - al netto dei riaccrediti già effettuati per le predette numerazioni - a far data dalla richiesta di recesso (decurtati 30 giorni per l'espletamento delle relative attività) e fino alla disattivazione della linea fissa, segnatamente dal 14 novembre 2019 al 26 maggio 2021.

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