

**DETERMINA DIRETTORIALE 18/24/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/595329/2023**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA A.A. - Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu),  
Wind Tre S.p.A. (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, 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. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente A.A., del 20/03/2023;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, già cliente dell’operatore Vodafone Italia S.p.A., titolare dell’utenza telefonica n. 08119575xxx, nell’istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue: a. L’utente, in data 28 febbraio 2016, ha aderito online all’offerta commerciale “Absolute ADSL” di Wind Tre S.p.A.; b. malgrado le offerte risultino attive in fattura fin dall’11 marzo 2016, la migrazione da Vodafone Italia S.p.A. a Wind Tre S.p.A. della linea fissa n. 08119575xxx e la consegna del modem necessario alla fruizione del servizio e della SIM mobile aggiuntiva n. 3292270xxx (“extra SIM internet”) non sono mai avvenute; c. l’utente, dopo aver atteso per lungo tempo la migrazione del n. 08119575xxx, ha revocato il mandato bancario a favore di Wind Tre S.p.A. ed è tornato, “dopo ben 9 mesi senza servizi”, al precedente operatore (Vodafone Italia S.p.A.); d. Vodafone Italia S.p.A. “non ha riutilizzato la vecchia numerazione 08119575xxx (non ne conosciamo i motivi) ma, in data 28/11/2016, ha attivato la nuova linea 08118949xxx, ancora in uso a tutt’oggi”; e. Wind Tre S.p.A. ha proseguito il ciclo di fatturazione e “come scoperto solo successivamente dal signor A. l’operatore ha continuato a inviare a mezzo mail bollette ingiustificate” oltre a modificare unilateralmente l’offerta

commerciale sottoscritta; f. In data 12 agosto 2020, è pervenuta all'istante una raccomandata da parte di Wind Tre S.p.A. con la quale l'operatore ha richiesto il saldo delle fatture dal 16 gennaio 2017 all'11 agosto 2020, per un importo totale di euro 2.019,23. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le richieste che seguono. Nei confronti di Wind Tre S.p.A.: i. "lo storno delle fatture presunte inevase, dal dicembre 2016 fino alla cessazione del rapporto al momento non ancora intervenuta" e il "ritiro della eventuale pratica di recupero crediti"; ii. "il rimborso delle tre fatture incassate indebitamente a giugno, agosto e ottobre 2016"; iii. "l'indennizzo per mancata attivazione dei servizi voce e dati sulla linea 08119575xxx dall'11/03/2016 fino al 28/11/2016"; iv. "l'indennizzo per mancata attivazione della linea mobile 3292270xxx dall'11/03/2016 fino alla data odierna"; v. "l'indennizzo per il guasto dei servizi voce e dati relativi alla linea fissa 08119575xxx dall'11/03/2016 fino al 28/11/2016". Nei confronti di Wind Tre S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A.: vi. La liquidazione di un indennizzo per la perdita del numero telefonico 08119575xxx.

La società Wind Tre S.p.A., nell'ambito dell'istruttoria, ha contestato, preliminarmente, la genericità dell'istanza presentata, evidenziando l'infondatezza delle asserzioni e delle contestazioni mosse alla Società, tenuto conto, in particolare, dell'assoluta assenza di reclami - in atti e a sistema - a far data dal 2016 e fino a oggi. Wind Tre S.p.A. ha rappresentato, poi, che in data 23 febbraio 2016 è pervenuta una richiesta di attivazione, su rete Wind Tre, della linea 08119575xxx, tramite canale e-commerce. La linea è stata correttamente attivata in accesso ULL in data 11 marzo 2016, tramite processo di migrazione. Il 17 marzo 2016 è stata, altresì, attivata la SIM post-pagata dati con n. 3292270xxx, con Opzione Internet Everywhere, in offerta convergente con il citato numero fisso. Successivamente, in data 10 ottobre 2016, il cliente ha accettato di attivare il servizio in Fibra ed è stato, quindi, inoltrato sui sistemi Wind Tre il relativo ordine di migrazione da accesso ULL verso VULA, processo completato in data 26 ottobre 2016. Nella medesima data, la parte istante ha inviato una richiesta di disdetta, poi revocata il 27 ottobre 2016, lasciando pertanto il contratto attivo. Nelle more, inoltre, il cliente non ha ritirato l'apparato ADSL. Il 14 ottobre 2016 e il 16 novembre 2016 sono pervenute due richieste di migrazione, la prima nello scenario Wind Tre donating/Fastweb recipient e la seconda nello scenario Wind Tre donating /Vodafone recipient. Sebbene vi fosse l'OK formale da parte di Wind Tre S.p.A., tali richieste non sono avanzate nella fase 3 di migrazione che è in carico all'operatore recipient, nel caso di specie gli operatori Fastweb S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. La linea è rimasta, pertanto, attiva e mai alcun reclamo, segnalazione o istanza ex art. 5 sono pervenute a Wind Tre S.p.A. né per lamentare la mancata attivazione né per segnalare eventuali disservizi. Solo in data 12 maggio 2022, Wind Tre S.p.A. ha ricevuta una lettera, priva di firma da terzi, non corrispondente con l'intestatario della linea, senza alcuna delega o documento di identità, nella quale venivano contestati la mancata attivazione della linea fissa e mobile, un guasto tecnico, l'indebito incasso delle fatture e ulteriori doglianze. In risposta alla suddetta comunicazione, Wind Tre S.p.A. ha inviato una e-mail in data 13 maggio 2022 al fine di segnalare che la documentazione era risultata insufficiente in quanto priva di delega e documenti. In data successiva al 13 maggio 2022 non è pervenuto alla Società alcun reclamo, segnalazione o istanza ex art. 5, tantomeno risultano pervenute richieste di disdetta o migrazione. Wind Tre S.p.A. ha evidenziato, al riguardo, che è il cliente stesso a dichiarare che a far data dal 28 novembre 2016 utilizzava un'altra linea con Vodafone Italia S.p.A., con numerazione 08118949xxx. Tenuto conto delle dichiarazioni dell'utente circa l'utilizzo della predetta linea, Wind Tre S.p.A., in ottica di customer orientation, ha già provveduto a effettuare alcuni aggiustamenti contabili, al netto dei quali l'insoluto del cliente, inizialmente pari a euro 3.292,94, è attualmente pari a euro 257,51. Wind Tre S.p.A. ha rappresentato, altresì, che la linea n. 08119575xxx è ancora attiva, al fine di evitare la perdita della numerazione, ed è in attesa di richiesta di migrazione o di cessazione. Alla luce di quanto rappresentato, Wind Tre S.p.A. ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante perché del tutto infondate in fatto e in diritto e non provate. L'operatore Vodafone Italia S.p.A., in via preliminare, ha evidenziato che le richieste dell'istante sono avanzate nei confronti di Wind Tre S.p.A. Con riguardo alla portabilità del numero 08119575xxx, l'operatore ha rappresentato che a sistema risulta una richiesta di migrazione inserita da Wind Tre S.p.A. il 23 febbraio 2016 ed espletata in data 11 marzo 2016. Vodafone Italia S.p.A., come da procedura, ha disattivato la linea all'esito dell'espletamento della migrazione. Risulta, poi, una pratica di attivazione dell'8 novembre 2016 per una connettività Super Fibra Family, per cui, a sistema, sono inserite due richieste di migrazione del numero 08119575xxx; la prima, inserita l'11 novembre 2016, è stata rifiutata in fase 2 con KO del donating per codice di migrazione errato, la seconda richiesta, inserita il 16 novembre 2016, è andata in scarto tecnico di fase 3 in data 28 novembre 2016. L'utente, informato dei KO, ha accettato l'attivazione di una nuova linea, con numerazione 08118949xxx, che si è espletata il 5 dicembre 2016. Vodafone Italia S.p.A. ha precisato che l'istante non ha mai reclamato in merito alla mancata portabilità del numero 08119575xxx; l'operatore ha

eccepito, altresì, la tardività del reclamo, inoltrato dopo oltre 5 anni dal verificarsi dei fatti lamentati. La linea n. 08118949xxx è stata, poi, disattivata in data 19 luglio 2021 a seguito di port out verso il gestore Fastweb S.p.A. Vodafone Italia S.p.A. ha ritenuto, dunque, del tutto priva di pregio la contestazione relativa alla perdita del numero, tenuto conto che il numero non era in Vodafone all'epoca della cessazione e che non risulta pervenuto alcun tempestivo reclamo in merito a tale circostanza né avviato un procedimento GU5. Oltretutto, non è fornita prova della storicità dell'intestazione del numero. Vodafone Italia S.p.A. ha rappresentato, poi, che non sussistono morosità a carico dell'istante e che la posizione amministrativa è regolare. Da ultimo, l'operatore ha contestato la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, tenuto conto che l'utente non era più cliente Vodafone da quasi un anno alla data di ricezione dello stesso. Per quanto sopra esposto, Vodafone Italia S.p.A. ha chiesto il rigetto dell'istanza o l'estromissione della Società dalla presente procedura.

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, tenuto conto che l'operatore Wind Tre S.p.A. ha dichiarato che il n. 08119575xxx è ancora attivo, è stato richiesto all'istante l'interesse attuale al recupero della numerazione. All'esito di tale domanda è emerso che l'utente non è più interessato al recupero del numero, pertanto Wind Tre S.p.A. procederà alla cessazione del relativo contratto. Nelle more della predisposizione del presente provvedimento, in data 9 ottobre 2023 è stata formalizzata una richiesta istruttoria nei confronti di Wind Tre S.p.A., finalizzata ad accertare l'avvenuta cessazione da parte dell'operatore del contratto relativo all'utenza n. 08119575xxx. Inoltre, è stata richiesta conferma in ordine all'ammontare dell'insoluto pendente, quantificato, in sede di udienza, in euro 257,51. Per le vie brevi, è stato, altresì, precisato all'operatore che la cessazione del contratto dovrà riguardare anche la SIM dati n. 3292270xxx (in offerta convergente con la linea fissa e a costo zero in fattura); la Società si è impegnata a procedere in tal senso. Wind Tre S.p.A. ha riscontrato le predette richieste in data 19 ottobre 2023, confermando l'avvenuta cessazione del contratto in esame e precisando che l'importo insoluto allo stato pendente è pari a euro 391,58. Va rilevata, infine, la non chiara ricostruzione della vicenda, attese le discrasie presenti nella rappresentazione dei fatti da parte dei soggetti interessati. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, è risultato che l'istante, già cliente di Vodafone Italia S.p.A., in data 23 febbraio 2016 ha aderito online a un'offerta commerciale di Wind Tre S.p.A., chiedendo la migrazione del numero 08119575xxx. Wind Tre S.p.A. ha affermato che la linea è stata correttamente attivata l'11 marzo 2016, mentre il 17 marzo 2016 è stata attivata la SIM post-pagata dati n. 3292270xxx, in offerta convergente con il numero fisso. Vodafone Italia S.p.A. (donating) ha confermato che, a sistema, risulta una richiesta di migrazione del numero 08119575xxx inserita da Wind Tre S.p.A. (recipient) il 23 febbraio 2016 ed espletata l'11 marzo 2016. L'operatore donating, come da procedura, ha disattivato la linea all'esito della migrazione. Diversamente, la parte istante ha dichiarato che la linea fissa non è mai migrata e che Wind Tre S.p.A. non ha mai inviato l'hardware (modem e SIM) necessario per fruire dei servizi dell'operatore. Al gestore Wind Tre S.p.A. risulta, poi, a sistema, che il cliente abbia accettato, in data 10 ottobre 2016, di attivare il servizio in Fibra. È stato, quindi, inoltrato sui sistemi Wind il relativo ordine di migrazione da accesso ULL verso VULA, completato in data 26 ottobre 2016. In data 11 ottobre 2016, il cliente aveva inviato, tuttavia, una richiesta di recesso dal contratto sottoscritto il 10 ottobre 2016 (raccomandata in atti) per poi revocarla il 27 ottobre 2016 (raccomandata in atti), lasciando dunque il contratto attivo. La parte istante, nelle memorie di replica, ha asserito che anche in occasione del secondo contratto con Wind Tre S.p.A., l'operatore non ha provveduto a inviare alcun apparato per la fruizione dei servizi. Wind Tre S.p.A. ha dichiarato, infine, che in data 14 ottobre 2016 e 16 novembre 2016 sono pervenute due richieste di migrazione del numero 08119575xxx (la prima da Fastweb S.p.A., la seconda da Vodafone Italia S.p.A.) andate in scarto in fase 3. Al riguardo, Vodafone Italia S.p.A. ha rappresentato che, a sistema, risulta una pratica di attivazione datata 8 novembre 2016, per la quale sono state formulate due richieste di migrazione del numero 08119575xxx. La prima, inserita l'11 novembre 2016, è stata rifiutata in fase 2 per codice di migrazione errato; la seconda richiesta, inserita il 16 novembre 2016, è andata in scarto tecnico di fase 3 il 28 novembre 2016. Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato che l'utente, informato dei KO, ha accettato l'attivazione di una nuova linea, con numerazione 08118949xxx, espletata il 5 dicembre 2016. La linea n. 08118949xxx è stata, poi, disattivata in data 19 luglio 2021 a seguito di port out verso il gestore Fastweb S.p.A. In data 12 agosto 2020 - come dichiarato dall'utente - l'operatore Wind Tre S.p.A. ha richiesto, tramite raccomandata, il saldo delle fatture insolute, relative al n. 08119575xxx, a far data dal 16 gennaio 2017 e fino all'11 agosto 2020, per un importo totale di euro 2.019,23. Il 12 maggio 2022, è stata trasmessa da terzi una comunicazione per conto dell'istante - a Wind Tre S.p.A. e a Vodafone Italia S.p.A. - con la quale venivano contestati la mancata attivazione della linea fissa e mobile, un guasto tecnico, l'indebito incasso delle

fatture e ulteriori doglianze. Infine, l'utente ha presentato, in data 25 gennaio 2023, l'istanza di conciliazione UG/581762/2023, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento, nei confronti di Wind Tre S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. Tanto premesso, con riferimento alla domanda sub i., relativa allo "storno delle fatture presunte inevase, dal mese di dicembre 2016" e al ritiro della pratica di recupero del credito, si ritiene che la stessa possa essere accolta. Ai fini della decisione, va considerato che, a fronte degli importi addebitati, Wind Tre S.p.A. non ha fornito evidenza della regolare erogazione/fruizione dei servizi da parte dell'utente sulla numerazione 08119575xxx a partire dal mese di dicembre 2016, decorrenza indicata dall'utente. Invero, trattandosi di un contratto a prestazioni corrispettive per fondare la pretesa di pagamento, Wind Tre S.p.A. è tenuta a dimostrare la legittimità della richiesta. È acclarato, peraltro, che l'utente, a far data dal 28 novembre 2016 (data di attivazione della nuova linea in Vodafone Italia S.p.A.), non ha più fruito dei servizi sull'utenza interessata (n. 08119575xxx) e, dunque, non vi è corrispettività tra le due prestazioni, di fornitura l'una e di pagamento l'altra. Del resto, lo stesso gestore Wind Tre S.p.A. ha rappresentato di aver effettuato - sulla base delle dichiarazioni dell'utente circa la fruizione di una nuova linea in Vodafone Italia S.p.A. - alcuni aggiustamenti contabili, riducendo l'insoluto del cliente da euro 3.292,94 a euro 257,51. Va precisato che l'importo insoluto - come dichiarato da Wind Tre S.p.A. - è pari a euro 391,58 al 19 ottobre 2023. Per le motivazioni sopra esposte, si dispone, dunque, che Wind Tre S.p.A. provveda allo storno degli importi fatturati per la numerazione 08119575xxx - si rammenta che la SIM n. 3292270xxx, in offerta convergente con il numero fisso, è a costo zero in fattura - che risultano allo stato pendenti (euro 391,58) e, comunque, fino alla fine del ciclo di fatturazione, provvedendo, altresì, alla regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile dell'istante e al ritiro della pratica di recupero del credito in esenzione spese. La richiesta dell'istante di cui al punto ii., relativa al "rimborso delle tre fatture incassate indebitamente a giugno, agosto e ottobre 2016", non può trovare accoglimento per genericità della domanda, atteso che l'istante non ha indicato gli estremi delle fatture che si contestano e non ha allegato agli atti le medesime (l'utente ha dichiarato, al riguardo, di non esserne in possesso perché mai pervenute), né ha specificato quali siano gli importi complessivi di cui si chiede il rimborso (informazione desumibile dall'estratto conto, in quanto le stesse sono state asseritamente saldate a mezzo addebito bancario), non consentendo a questa Autorità di compiere l'attività istruttoria propedeutica al riconoscimento del rimborso medesimo. Per quanto concerne le residue domande dell'istante (punti da iii. a vi.), si deve evidenziare, in via preliminare, che in atti è depositata un'unica comunicazione relativa ai disservizi lamentati dall'utente, inviata alle società Wind Tre S.p.A. e, per conoscenza, a Vodafone Italia S.p.A. in data 12 maggio 2022. Il documento - già oggetto di contestazione da parte di Wind Tre S.p.A. - è privo di firma ed è stato predisposto a nome dell'istante da un soggetto non corrispondente all'intestatario della linea, in assenza di delega o procura. In riscontro alla predetta comunicazione, in data 13 maggio 2022, Wind Tre S.p.A. ha inviato una e-mail al mittente, precisando che la documentazione risultava insufficiente in quanto priva di delega e documenti. Successivamente a tale data, non è pervenuta agli operatori alcuna ulteriore segnalazione o reclamo. Orbene, in disparte le valutazioni formali sulla validità dell'asserito reclamo, si osserva che le diverse problematiche - insorte a seguito della sottoscrizione di un contratto con Wind Tre S.p.A., il 28 febbraio 2016, per la portabilità della numerazione 08119575xxx - sono state formalmente segnalate a Wind Tre S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. a sei anni di distanza dai lamentati disservizi. Sul punto, va precisato che l'utente ha fatto riferimento a molteplici reclami telefonici inoltrati ai call center degli operatori, senza tuttavia allegare elementi probanti e circostanziati. In ragione di quanto sopra rilevato in ordine alla tardività della contestazione, le richieste di indennizzo di cui ai punti da iii. a vi., non possono essere accolte, atteso che l'istanza non soddisfa i requisiti previsti dall'articolo 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi, il quale stabilisce che "[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".

#### DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 20/03/2023, è tenuta a stornare, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, gli importi fatturati per la numerazione 08119575xxx e la SIM n. 3292270xxx che risultano allo stato pendenti (euro 391,58) e, comunque, fino alla fine del ciclo di fatturazione, provvedendo, altresì, alla regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile dell'istante e al ritiro della pratica di recupero del credito in esenzione spese.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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