

DETERMINA DIRETTORIALE 25/22/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/470037/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA M.D. - Vodafone Italia S.p.A. (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, 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. 124/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente M.D., del 28/10/2021 acquisita con protocollo n. 0426081 del 28/10/2021

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, intestatario dell’utenza telefonica di rete fissa n. 0854982xxx, ha rappresentato quanto segue: a. in data 20 dicembre 2020 l’utente, cliente dell’operatore Vodafone Italia S.p.A. (Teletu), è migrato in Wind Tre S.p.A.; b. tuttavia, la portabilità del numero 0854982xxx, richiesta dall’istante, non è andata a buon fine; c. il cliente ha ricevuto fatture sia da Vodafone Italia S.p.A. (Teletu), per il numero storico, che da Wind Tre S.p.A., per il numero provvisorio; d. dal 20 dicembre 2020 il numero 0854982xxx, nella titolarità dell’istante da più di 30 anni, ha cessato di funzionare. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la migrazione dell’utenza n. 0854982xxx in Wind Tre S.p.A.; ii. la cessazione, in esenzione spese, del contratto con Vodafone Italia S.p.A. (Teletu); iii. lo storno dell’insoluto fino alla chiusura del ciclo di fatturazione; iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 6 aprile 2021; v. la liquidazione di un indennizzo per l’interruzione della linea dal 20 dicembre 2020; vi. la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione storica.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A. (Teletu), nel corso del contraddittorio, ha rappresentato che, per quanto riguarda la portabilità della linea 0854982xxx verso il gestore Wind Tre S.p.A., risulta a sistema una richiesta di GNP out inserita da Wind Tre S.p.A. in data 23 dicembre 2020 e andata in scarto con causale "codice segreto errato". Non risultano pervenute all'operatore ulteriori richieste. Vodafone Italia S.p.A. (Teletu), ha contestato, dunque, qualsiasi allegazione di responsabilità in relazione alla mancata portabilità verso il gestore recipient Wind Tre S.p.A. La società ha evidenziato, poi, che in data 6 aprile 2021, è pervenuta una richiesta di recesso, correttamente gestita con la disattivazione della linea voce in data 28 aprile 2021. La richiesta di disattivazione per la parte ADSL è stata gestita con l'apertura dell'ordine il 27 aprile 2021 che, tuttavia, risulta in stato "APERTA - RESPINTO" alla data del 5 maggio 2021. La fatturazione, in ogni caso, è stata bloccata alla data di cessazione della linea voce. Vodafone Italia S.p.A. (Teletu), ha rilevato, quindi, che appare destituita di fondamento la richiesta di indennizzo per la perdita del numero di cui si controverte, atteso che l'interessata ha richiesto la disattivazione della linea e che non risulta pervenuto alcun reclamo in merito a tale circostanza. Inoltre, l'istante non ha fornito prova della storicità dell'istestazione del numero né ha dimostrato di averne formalmente richiesto la riassegnazione. Vodafone Italia S.p.A. (Teletu), ha eccepito, poi, la domanda di rimborso/storno delle fatture, atteso che gli addebiti sono proseguiti fino alla data di effettiva disattivazione. L'operatore ha rilevato, altresì, che la richiesta dell'istante è oltremodo generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito agli asseriti errori di fatturazione. Inoltre, non è dato evincere l'ammontare esatto degli importi contestati nelle fatture, a quali voci siano riferiti e quali siano le fatture contestate. In merito alla fatturazione, Vodafone Italia S.p.A. (Teletu), ha rappresentato che risultano a carico dell'istante importi insoluti per un totale di euro 257,73. L'operatore ha contestato, infine, la richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, atteso che la comunicazione ricevuta il 6 aprile 2021 è una richiesta di recesso. Per quanto sopra esposto, Vodafone Italia S.p.A. (Teletu), ha chiesto il rigetto dell'istanza. L'operatore Wind Tre S.p.A., nel corso del contraddittorio, ha rappresentato che, in data 4 dicembre 2020, è pervenuta sui propri sistemi la richiesta di attivazione di una nuova linea fissa con NP del n. 0854982xxx. L'attivazione della nuova linea, con numero provvisorio 0852199xxx, è stata completata in data 21 dicembre 2020 mentre la NP, con DAC fissata all'8 gennaio 2021, ha ricevuto uno scarto con causale "codice di migrazione errato". In data 7 gennaio 2021, Wind Tre S.p.A. ha provveduto a contattare la parte istante al fine di verificare il codice di migrazione fornito; in tale occasione, l'utente si è impegnato a reperire il CDM presso il gestore donating. Il 12 gennaio 2021, Wind Tre S.p.A. a seguito di un contatto effettuato - e non andato a buon fine - con la parte istante per poter reperire il codice di migrazione corretto, ha inviato un SMS, invitando l'utente a recuperare un'ultima fattura del gestore donating al fine di portare a termine la richiesta di portabilità del numero. In data 22 gennaio 2021, a seguito di un nuovo contatto telefonico senza esito, Wind Tre S.p.A. ha annullato sui propri sistemi l'ordine di migrazione in NP dell'utenza 0854982xxx e ha inviato un SMS all'utente, comunicando che non era stato possibile concludere il trasferimento del numero con i dati disponibili a quel momento e invitandolo a mettersi in contatto con il servizio clienti. Il 29 gennaio 2021, l'istante ha contattato il servizio clienti, ricevendo le informazioni relative alla migrazione in NP del n. 0854982xxx. Non risultano pervenute sui sistemi Wind Tre S.p.A. ulteriori richieste di migrazione in NP della linea oggetto di doglianza, né risultano ulteriori contatti effettuati a riguardo al servizio clienti. Alla luce di quanto emerso, Wind Tre S.p.A. ha ribadito che la migrazione non è stata espletata per cause non ascrivibili alla società; pertanto, l'operatore non ha ravvisato alcuna anomalia nel processo di migrazione e ha contestato qualsiasi allegazione di responsabilità in relazione alla mancata portabilità. L'operatore ha, inoltre, rilevato come la numerazione provvisoria 0852199xxx, attivata in data 21 dicembre 2020 sui propri sistemi, sia regolarmente utilizzata da parte istante, che presenta una situazione amministrativa regolare. Wind Tre S.p.A. ha eccepito, poi, l'infondatezza delle ulteriori richieste di parte istante, in quanto nessun reclamo scritto risulta mai pervenuto a Wind Tre S.p.A. tale da giustificare il riconoscimento di un indennizzo, trattandosi, nel caso di specie, di sole segnalazioni telefoniche effettuate "da" e "al" servizio clienti. Nel rilevare, infine, che il cliente è stato più volte contattato e informato delle attività in essere, Wind Tre S.p.A. ha ribadito di aver messo in atto quanto di sua competenza nel processo di gestione della migrazione, effettuando tutte le attività richieste dalla normativa regolamentare. Per i motivi sopra esposti, Wind Tre S.p.A., ritenendo che le richieste avanzate da controparte non possano trovare accoglimento, ha richiesto il rigetto dell'istanza.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (Teletu) e Wind Tre S.p.A. per i motivi che seguono. Dalla ricostruzione dei fatti, è emerso che l'utente, in data 4 dicembre 2020 ha aderito a un'offerta contrattuale di Wind Tre S.p.A. ("Super Fibra"), chiedendo l'attivazione di una nuova linea fissa con portabilità

del numero 0854982xxx. In data 21 dicembre 2020 l'operatore Wind Tre S.p.A. ha attivato sui propri sistemi la nuova linea, cui è stata attribuita la numerazione provvisoria 0852199xxx. Ai fini dell'attivazione, Wind Tre S.p.A. ha inviato all'utente il kit necessario, che risulta regolarmente consegnato e installato. La richiesta di portabilità della numerazione 0854982xxx, formulata da Wind Tre S.p.A. il 23 dicembre 2020, ha subito, tuttavia, un KO per "codice segreto errato". Dalla disamina delle schermate depositate in atti da Wind Tre S.p.A., risulta che l'operatore ha contattato l'utente il 7 gennaio 2021 al fine di verificare il codice di migrazione. In tale occasione, l'istante si è impegnato a reperire il CDM presso l'operatore donating, per gli opportuni accertamenti. I successivi tentativi di contatto telefonico con il cliente per rinvenire il codice di migrazione corretto non sono andati a buon fine. Wind Tre S.p.A. ha, pertanto, inviato un SMS all'utente il 12 gennaio 2021 al fine di sollecitare la predetta verifica e, da ultimo, a seguito del contatto senza esito del 22 gennaio 2021, ha annullato sui propri sistemi l'ordine di migrazione in NP dell'utenza 0854982xxx e ha informato con un SMS la parte istante in merito all'impossibilità di effettuare la portabilità del numero con i dati a disposizione, invitandola a contattare il servizio clienti. La numerazione dedotta in controversia non è stata, dunque, mai acquisita dall'operatore Wind Tre S.p.A. che, in assenza di recesso da parte del cliente, ha continuato a fatturare per i servizi forniti sulla numerazione provvisoria 0852199xxx, regolarmente utilizzata. Allo stato, l'utente presenta infatti una situazione amministrativa regolare in Wind Tre S.p.A. Il 29 gennaio 2021 l'istante ha contattato il servizio clienti di Wind Tre S.p.A. e, in tale occasione, l'operatore ha fornito informazioni relative alla migrazione in NP del n. 0854982xxx. A tale comunicazione non è seguita alcuna azione, da parte sia dell'istante sia dell'operatore, che aveva già provveduto a eliminare la richiesta di portabilità sui propri sistemi in data 22 gennaio 2021. L'utente ha rappresentato, infine, di aver subito una doppia fatturazione - da Vodafone Italia S.p.A. (Teletu) e da Wind Tre S.p.A. - malgrado l'asserita interruzione dei servizi collegati al numero storico 0854982xxx rimasto in Vodafone Italia S.p.A. (Teletu), verificatasi a far data dal 20 dicembre 2020. In merito alla lamentata interruzione, rileva che il 21 dicembre 2020 Wind Tre S.p.A. - come da dichiarazioni dell'utente e dell'operatore medesimo - abbia attivato la nuova linea, con numero provvisorio 0852199xxx, a tutt'oggi attiva e funzionante. Appare, dunque, verosimile che l'istante abbia scollegato l'apparato fornito da Vodafone Italia S.p.A. (Teletu) per consentire l'installazione del kit inviato da Wind Tre S.p.A. Parte istante ha, poi, inviato a Vodafone Italia S.p.A. (Teletu), il 6 aprile 2021, una richiesta di recesso del contratto collegato al numero 0854982xxx, espletata per la linea voce il 28 aprile 2021, mentre la disattivazione dell'ADSL risulta ancora in stato "Aperta-Respinto". La relativa fatturazione è stata, tuttavia, bloccata alla data di cessazione della linea voce. Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i., non può essere accolta, atteso che l'utente medesimo ha inviato a Vodafone Italia S.p.A. (Teletu), in data 6 aprile 2021, una richiesta di recesso del contratto associato al numero 0854982xxx. Pertanto, in considerazione del fatto che la numerazione è cessata sui sistemi Vodafone in data 28 aprile 2021 - per precisa volontà dell'utente e in assenza di ulteriori richieste di migrazione/portabilità - non risulta possibile procedere alla migrazione in Wind Tre S.p.A. dell'utenza in questione. Tuttavia, in ordine alla mancata portabilità, si ritiene che Wind Tre S.p.A., in occasione del contatto telefonico del 29 gennaio 2021, attesa la manifesta volontà dell'istante di procedere alla portabilità della numerazione - si evidenzia, in merito, che nella relativa schermata di contatto, prodotta dall'operatore, nella sezione "Dati interazione", alla voce "Specifica" è indicato: "Sollecito attivazione NP" - avrebbe potuto fornire all'utente le informazioni necessarie alla finalizzazione della stessa, rappresentando alla parte istante la necessità di formalizzare a Wind Tre S.p.A. una nuova richiesta di migrazione, dopo aver verificato la correttezza del CDM. Alla luce di tanto, si ritiene che Wind Tre S.p.A. non abbia adottato la dovuta diligenza professionale nella gestione della problematica, concorrendo al verificarsi del lamentato disservizio. A fronte di tale inadempimento Wind Tre S.p.A. sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il parametro pari a euro 1,50 pro die per il periodo dal 29 gennaio 2021 (ultimo contatto con l'utente) al 6 aprile 2021 (data della richiesta di recesso) per il numero di giorni pari a 67. Per quanto attiene alla richiesta sub ii., preme rilevare che Vodafone, nella memoria depositata in atti, ha evidenziato che "in data 6 aprile 2021, perveniva richiesta di recesso, correttamente gestita con la disattivazione della linea voce in data 28 aprile 2021. La richiesta di disattivazione per la parte ADSL veniva gestita con apertura dell'ordine in data 27/04/2021 che, tuttavia, risulta in stato APERTA - RESPINTO in data 05/05/2021. La fatturazione, in ogni caso, è stata bloccata alla data di cessazione della linea voce". Nel caso di specie, quindi, la richiesta di risoluzione del rapporto contrattuale deve ritenersi superata. Con riguardo alle problematiche evidenziate da Vodafone Italia S.p.A. (Teletu) relativamente all'ADSL, si dispone che l'operatore provveda, ove non sia già avvenuto, alla disattivazione di tutti i servizi oggetto del contratto. Da ultimo, in merito alla richiesta di cessazione del contratto con Vodafone Italia S.p.A. (Teletu) in esenzione spese, si rileva che la carenza documentale non consente a questa Autorità alcuna pronuncia,

non essendo stati prodotti né il contratto, né prova di avvenuti pagamenti e/o restituzione di apparati. Ciò posto, attesa l'insufficienza probatoria a corredo della richiesta, la domanda di annullamento dei costi di disattivazione - presenti nella fattura Vodafone n. 23755452273 del 23 maggio 2021, per un importo pari a euro 30,00 IVA inclusa - non può essere accolta. Si precisa, peraltro, che nessun reclamo risulta essere stato trasmesso a Vodafone Italia S.p.A. (Teletu) in ordine ai predetti costi. La richiesta dell'istante di cui al punto iii., può essere accolta tenuto conto che l'utente, a far data dal 21 dicembre 2020, non ha fruito dei servizi sull'utenza interessata (n. 0854982xxx) e, dunque, non vi è corrispettività tra le due prestazioni, di fornitura l'una e di pagamento l'altra. Di fatto, a fronte degli importi addebitati, Vodafone Italia S.p.A. (Teletu) non fornisce evidenza della regolare erogazione/fruizione dei servizi da parte dell'utente a far data dal giorno sopra individuato. Invero, trattandosi di un contratto a prestazioni corrispettive, per fondare la pretesa di pagamento, Vodafone Italia S.p.A. (Teletu) è tenuta a dimostrare la legittimità della richiesta. Rileva, al riguardo, che dalla disamina delle fatture allegate in atti, è stato possibile verificare la presenza di traffico solo fino al 20 dicembre 2020 (Fattura n. 23755093054 del 23 gennaio 2021). Pertanto, in un'ottica di favor utentis, si dispone che Vodafone Italia S.p.A. (Teletu) provveda allo storno degli importi fatturati per la numerazione 0854982xxx, a far data dalla attivazione della nuova linea in Wind Tre S.p.A. (21 dicembre 2020) e fino alla data di definitiva cessazione dell'utenza n. 0854982xxx (28 aprile 2021), fatti salvi i costi di disattivazione che si ritengono dovuti. In ordine alla richiesta sub iv., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 6 aprile 2021, la stessa deve dichiararsi non accoglibile, atteso che l'asserito reclamo si configura, in realtà, quale richiesta di recesso del contratto collegato al numero 0854982xxx, inoltrata dall'istante all'operatore Vodafone Italia S.p.A. (Teletu). La richiesta dell'istante di cui al punto v., relativa alla liquidazione di un indennizzo per l'interruzione della linea dal 20 dicembre 2020, non può trovare accoglimento tenuto conto che l'istante nella medesima data ha, presumibilmente, scollegato la Vodafone Station, attivando l'apparato fornito da Wind Tre S.p.A. L'utente medesimo ha dichiarato, infatti, nella richiesta di recesso del contratto collegato al numero 0854982xxx, inoltrata a Vodafone Italia S.p.A. (Teletu) il 6 aprile 2021, di essere cliente Wind Tre S.p.A. proprio dal 20 dicembre 2020. Quest'ultimo, a conferma di quanto affermato dalla parte istante, ha riferito di aver attivato la nuova linea in data 21 dicembre 2020. A riguardo, si ritiene che la libertà di scelta e di comportamento dell'utente rispetto all'utilizzo dei dispositivi - ergo dei servizi connessi - non possa giustificare, nel caso di specie, la liquidazione di un indennizzo, atteso che l'utente ha deliberatamente scelto di disattivare l'apparato fornito da Vodafone Italia S.p.A. (Teletu) ai fini dell'attivazione della linea in Wind Tre S.p.A., tuttora attiva e funzionante. L'istante, peraltro, attesa la mancata portabilità del numero 0854982xxx in Wind Tre S.p.A. ha deciso di continuare a fruire dei servizi contrattualizzati con quest'ultimo operatore, mantenendo attivo il numero 0852199xxx, inizialmente assegnato quale numerazione provvisoria in attesa della portabilità. La richiesta dell'istante di cui al punto vi., volta alla liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione, non può essere accolta atteso che l'utente ha volutamente richiesto, con comunicazione del 6 aprile 2021, depositata in atti dall'utente medesimo, la cessazione del contratto relativo alla linea telefonica fissa n. 0854982xxx. La perdita della numerazione lamentata dall'utente non può, dunque, essere addebitata a Vodafone Italia S.p.A. (Teletu) in quanto l'operatore ha dato esecuzione a quanto richiesto dall'utente medesimo. Occorre rilevare, altresì, che parte istante non ha effettuato alcun reclamo tempestivo in ordine alla cessazione del numero né ha formulato richieste di riattivazione dello stesso.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 28/10/2021, è tenuta a disporre lo storno, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, degli importi fatturati per l'utenza n. 0854982xxx, a far data dall'attivazione della nuova linea in Wind Tre S.p.A. (21 dicembre 2020) e fino alla data di cessazione definitiva della numerazione (28 aprile 2021), fatti salvi i costi di disattivazione che si ritengono dovuti. La società è tenuta, altresì, a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante e al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti, in esenzione spese.
- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 28/10/2021, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: euro 100,50 (cento/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 1,50 pro die per il numero di 67 giorni, per il mancato assolvimento degli oneri informativi in merito all'omessa portabilità del numero, secondo quanto previsto dall'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi.

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