

DETERMINA DIRETTORIALE 39/22/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/542575/2022

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA A.C. - Wind
Tre (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 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 A.C., del 01/08/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica n. 0817365xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: ##### a. a fine luglio del 2021, ha sottoscritto presso un negozio Vodafone la proposta contrattuale “Vodafone Unlimited 21” per la fornitura di servizi voce e dati sulla linea fissa n. 0817365xxx in portabilità da WIND Tre; b. non ha mai ricevuto copia firmata del contratto, malgrado Vodafone abbia addebitato al cliente gli importi in fattura fin dal 3 settembre, lasciando intendere che i servizi fossero attivi da quella data; c. la Vodafone Station è stata consegnata in data 7 settembre 2021, mentre il completamento del processo di migrazione e portabilità della linea fissa n. 0817365xxx e la contestuale attivazione della connettività sono avvenuti soltanto il 30 settembre 2021, a distanza di oltre due mesi dalla sottoscrizione; d. il cliente, in tutto questo periodo, non è stato informato circa i motivi della ritardata migrazione, anzi a seguito di contatto telefonico con WIND Tre, avvenuto in data 28 settembre 2021, ha appreso che la linea fissa era stata rilasciata dall’operatore il 20 settembre 2021; e. fino al 29 settembre 2021 la numerazione 0817365xxx risultava essere “spenta o non raggiungibile” mentre il numero provvisorio 08118115xxx presente nelle fatture Vodafone,

sconosciuto a tutti, oltre che al cliente che ne ha appreso l'esistenza solo visionando la prima fattura, risultava inesistente alla chiamata; f. oltre alla ritardata attivazione dei servizi da parte di Vodafone, il cliente ha dovuto sopportare almeno dieci giorni di assenza totale di voce e connettività tra il 20 ed il 30 settembre 2021, quando finalmente la linea è migrata e resa funzionante. La migrazione ha causato, in data 22 ottobre 2021, da parte di WIND Tre, l'emissione della fattura n. W2130594xxx di euro 120,01 comprendente costi per attività cessazione (dei quali il cliente non è mai stato informato) e le restanti n. 4 rate di un modem che, ingannevolmente, era stato promesso come "compreso nel prezzo". In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: Nei confronti di Vodafone Italia: i. il rimborso della fattura n. AN17039xxx, di importo pari ad euro 11,42 (periodo 06/09/2021 - 16/09/2021) per la totale assenza di servizi; ii. il ricalcolo della fattura n. AN21010xxx (periodo 17/09/2021 al 16/11/2021) a fronte dell'assenza dei servizi voce e dati attivati solo in data 30/09/2021; iii. la liquidazione dell'indennizzo per la ritardata attivazione dei servizi voce e dati per i circa 70 giorni trascorsi dalla sottoscrizione del contratto fino al 30 settembre; Nei confronti di WIND Tre: iv. lo storno della fattura n. W2130594xxx di euro 120,01.

La società Vodafone Italia, nel corso del contraddittorio, ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità della domanda di indennizzo per ritardata migrazione del numero 0817365xxx atteso che Vodafone ha già riconosciuto l'indennizzo massimo da Carta del Cliente, per un importo di euro 20,00, a seguito del reclamo inviato nel febbraio 2022, tramite accredito nella fattura n. AO05172xxx del 22 marzo 2022. A tal proposito, si ricorda che ai sensi dell'articolo 2, comma 3, della delibera n. 347/18/CONS, secondo cui: "Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto stabilito all'articolo 3". Per quanto riguarda la contestazione relativa alla ritardata portabilità del numero 0817365xxx, dalle verifiche a sistema la linea "Internet Unlimited 21" veniva attivata il 6 settembre 2021 con assegnazione di un numero provvisorio. La GNP del numero 0817365xxx veniva espletata in data 17 settembre 2021, nelle tempistiche contrattuali. In merito, dunque, alle tempistiche per l'attivazione della linea, preme evidenziare che la Carta del Cliente Vodafone (carta servizi) – adottata in conformità delle delibere ed indicazioni dell'Autorità – 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. Eventuali indennizzi per il ritardo di attivazione, laddove venisse accolta – anche solo parzialmente – la domanda dell'istante, andranno, pertanto, computati tenendo conto di tali tempistiche di attivazione. Inoltre, Vodafone ha precisato che nel caso in esame la procedura prevede l'attivazione di nuova linea con numero provvisorio e GNP successiva: dunque, nelle procedure di NP pura è normale e legittimo avere un periodo di tempo in cui l'utente non può utilizzare il numero oggetto della portabilità ma fruisce della linea con una numerazione provvisoria. Ai sensi delle condizioni generali di contratto di Vodafone in materia di portabilità del numero fisso, le tempistiche per l'espletamento della portabilità del numero sono di venti giorni dalla data di attivazione della linea. Vodafone ha inviato tutte le notifiche di sua competenza e le notifiche di espletamento delle procedure di migrazione/NP pura sono esclusivamente a carico del gestore di rete (cd. operatore notificato) e del donator, secondo quanto previsto dalle delibere dell'Autorità. Con riguardo al periodo del lamentato malfunzionamento, nei sistemi Vodafone risulta un ticket del 28 settembre 2021, per problemi di configurazione della linea voce, che veniva chiuso con risoluzione della problematica a seguito di intervento di tecnico presso l'indirizzo del cliente. Nel caso di segnalazioni di malfunzionamento in relazione ai servizi forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso, come nel caso di specie, Vodafone si impegna a risolvere i guasti entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità (che vengono comunque riparati con la massima tempestività), nei limiti della fattibilità tecnica. Inoltre, l'articolo 13 della delibera n. 347/18/CONS, stabilisce testualmente che nella fattispecie contemplata dall'articolo 6 (interruzione/malfunzionamento) il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenendo conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente. Non è accoglibile nemmeno la contestazione in merito alla doppia fatturazione, atteso che le fatture risultano correttamente emesse; inoltre, la richiesta dell'istante è generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito agli asseriti errori di fatturazione e 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 richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, Vodafone ha precisato che il reclamo è stato gestito con la predisposizione del riaccredito di euro 20,00 e che è stato fornito riscontro in data 11 marzo 2022. A ogni modo, del reclamo in atti, non è fornita prova di ricezione. WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che l'istante era titolare di un contratto per la

numerazione 0817365xxx, in Fibra FTTC dal 27 dicembre 2017. Come si evince dalla registrazione vocale, il contratto prevedeva anche la fornitura in vendita abbinata del modem "Wind Pack" in n. 48 rate di euro 4,00, regolarmente fatturate fin dall'attivazione e mai contestate dall'utente. L'utente, inoltre, dal 2 marzo 2018 era titolare di una SIM con numerazione 3890975xxx in convergenza con la numerazione fissa 0817365xxx. In data 6 settembre 2021 è pervenuta una prenotifica di migrazione della numerazione 0817365xxx al gestore Vodafone Italia, che si è completata positivamente, con conseguente cessazione dell'utenza sui sistemi WIND Tre in data 20 settembre 2021. In seguito alla cessazione veniva emesso il conto telefonico n. W2130594xxx di euro 120,01, comprensivo delle rate a scadere del modem (dalla n. 45 alla n. 48) e del costo di cessazione del servizio pari a euro 65,00. La disattivazione della linea fissa n. 0817365xxx ha determinato la cessazione della convergenza con la SIM n. 3890975xxx, con conseguente perdita delle condizioni promozionali previste dalle condizioni generali di contratto. In data 27 ottobre 2021 la SIM n. 3890975xxx è stata cessata, con conseguente restituzione parziale del canone anticipato nella fattura n. W2133714xxx. Non risultano segnalazioni di disservizio effettuate dall'istante. L'istante ha inviato una contestazione sulla fattura n. W2130594xxx che non è stata accolta, per cui è stata inviata comunicazione all'utente. In merito alla doglianza dell'utente circa la fattura n. W2130594xxx, WIND Tre ha precisato che il conto telefonico n. W2130594xxx è conforme ai contratti sottoscritti dall'utente. Per la rete fissa è stata richiesta la fornitura in vendita abbinata del modem al costo di euro 4,00 per n. 48 mesi. Come desumibile dalla richiesta di attivazione allegata in atti, il modem aveva infatti un costo mensile esplicitamente comunicato all'utente. Tale rata è presente nei conti telefonici fin dall'attivazione e non è stata mai oggetto di contestazione da parte dell'istante, che ne ha sempre corrisposto il relativo pagamento. La migrazione della numerazione fissa ha inoltre comportato l'addebito del costo per attività di cessazione servizio previsto dall'articolo 15 delle condizioni generali di contratto. La disattivazione della numerazione fissa 0817365xxx ha fatto, infine, decadere la scontistica della SIM n. 3890975xxx attivata in convergenza, con conseguente addebito dei relativi canoni. Si confermano di conseguenza gli addebiti fatturati in relazione alla SIM n. 3890975xxx, secondo le condizioni generali di contratto, non essendo più in vigore le condizioni promozionali legate alla convergenza con il contratto di rete fissa. L'utente presenta una situazione amministrativa irregolare con un insoluto, al netto delle compensazioni effettuate, di euro 115,17, di cui si conferma la debenza a suo carico.

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. In via preliminare occorre precisare che agli atti risulta solo la copia del contratto sottoscritta in data 31 agosto 2021 volta alla migrazione della linea telefonica fissa n. 0817365xxx da WIND Tre a Vodafone Italia. La richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento in quanto, all'esito dell'istruttoria, è stato accertato che la linea fissa n. 0817365xxx è migrata in Vodafone a far data dal 30 settembre 2021, pertanto, non trova giustificazione la fattura n. AN17039xxx, emessa per il periodo 6 – 16 settembre 2021. Per le medesime motivazioni di cui sopra, trova accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto ii. volta al ricalcolo della fattura n. AN21010xxx (periodo 17/09/2021 al 16/11/2021), pertanto Vodafone sarà tenuta a stornare parzialmente i costi addebitati in fattura per il periodo 17- 30 settembre 2021. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. può trovare accoglimento con le seguenti precisazioni. Il contratto volto alla migrazione della linea telefonica fissa da WIND Tre a Vodafone risulta sottoscritto in data 31 agosto 2021 e Vodafone ha attivato la linea provvisoria in data 6 settembre 2021 mentre la portabilità della linea è avvenuta in data 30 settembre 2021. Dal 6 settembre 2021, l'utente è rimasto disservito in quanto era funzionante la linea provvisoria. Vodafone Italia ha già riconosciuto, come risulta dal riscontro al reclamo allegato al fascicolo, l'importo pari euro 20,00 quale indennizzo da Carta servizi per la ritardata portabilità della linea telefonica. Tanto premesso, si ritiene che Vodafone sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo per disservizio nella portabilità della linea fissa dal 6 al 30 settembre 2021, ai sensi dell'articolo 6, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi, secondo il parametro pari a euro 6,00 pro die per il numero di giorni pari a 25, da cui andrà sottratto l'importo pari a euro 20,00 già erogato in favore del cliente. La richiesta dell'istante di cui al punto iv. può trovare parziale accoglimento nei confronti di WIND Tre in quanto il conto telefonico n. W2130594xxx di euro 120,01, comprensivo delle rate a scadere del modem (dalla n. 45 alla n. 48) e del costo di cessazione del servizio pari a euro 65,00 è stato emesso a seguito della disattivazione della linea fissa n. 0817365xxx che ha comportato anche la cessazione della convergenza con la SIM n. 3890975xxx, con conseguente perdita delle condizioni promozionali previste dalle condizioni generali di contratto. I costi fatturati da WIND Tre risultano in linea con le condizioni generali di contratto sottoscritte dal cliente e come tali sono dovuti, fatto salvo il costo di cessazione il quale non risulta in linea con quanto previsto dalla delibera

n. 487/18/CONS la quale prevede l'applicazione del canone implicito calcolato secondo le linee guida allegate alla stessa.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 01/08/2022, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla presentazione dell'istanza, l'importo pari alla differenza tra 65 euro e il valore del canone implicito come stabilito dalle Linee guida allegate alla delibera n. 487/18/CONS.

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 01/08/2022, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, il seguente importo: i. euro 130,00 (centotrenta/00) a titolo di indennizzo per disservizio nella portabilità della linea telefonica fissa. 3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a stornare/rimborsare in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, la fattura n. AN17039xxx nonchè ricalcolare gli importi addebitati nella fattura n. AN21010xxx limitatamente al periodo 17 settembre – 30 settembre 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