

DELIBERA N. 28/24/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CENTRO SOLE ESTETICA DI F.D./
VODAFONE ITALIA S.P.A./WIND TRE S.P.A.
(GU14/644177/2023)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'11 settembre 2024;

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”*, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante *“Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell’11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/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. 194/23/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Centro Sole Estetica di F.D. del 13 novembre 2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, già cliente dell'operatore Wind Tre S.p.A., titolare dell'utenza telefonica *business* n. 0462232xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, il 17 maggio 2018, ha sottoscritto un contratto con Wind Tre S.p.A., tuttavia, malgrado i numerosi solleciti e l'intervento di diversi tecnici, l'attivazione dei servizi è avvenuta solo in data 13 luglio 2018;

b. l'istante, il 19 ottobre 2018, ha inviato un reclamo scritto all'operatore chiedendo un indennizzo per il disservizio, richiesta reiterata in data 10 gennaio 2019. Ai predetti reclami non è seguito alcun riscontro;

c. in data 23 marzo 2021, l'istante ha migrato i servizi in Vodafone Italia S.p.A. e ha verificato che *“anche se la fattura Vodafone riportava il numero 0462871xxx, il numero storico era sempre funzionante”*;

d. nonostante l'avvenuta migrazione dei servizi in Vodafone Italia S.p.A., Wind Tre S.p.A. ha continuato a emettere fatture, contestate con reclamo del 18 gennaio 2023, mai riscontrato.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

i. *“Preso d'atto del perfezionarsi della migrazione in data 23/03/2021, con contestuale blocco del ciclo di fatturazione o eventuale indennizzo per omessa migrazione”*;

ii. lo storno integrale delle fatture emesse successivamente alla migrazione in Vodafone Italia S.p.A. e delle fatture di prossima emissione, fino alla chiusura del ciclo contabile di fatturazione;

iii. il ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito in totale esenzione costi;

iv. la liquidazione di un indennizzo per l'interruzione dei servizi dal 17 maggio 2018 al 13 luglio 2018;

v. la liquidazione di un indennizzo per il mancato riscontro al reclamo.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Wind Tre S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha eccepito preliminarmente l'improcedibilità e/o inammissibilità parziale della presente istanza, in relazione alle richieste di indennizzo per disservizio della numerazione 0462232xxx, ai sensi dell'articolo 6, comma 4, del *Regolamento* (materia già sottoposta a precedente tentativo di conciliazione) e per la mancata presentazione dell'istanza di definizione entro i termini previsti dall'articolo 14, comma 2, del *Regolamento*, a seguito del verbale di

mancato accordo relativo all'istanza di conciliazione UG/109332/2019 del 9 aprile 2019, presentata presso il Comitato Provinciale per le Comunicazioni di Trento. L'improcedibilità è stata, inoltre, confermata e comunicata dal menzionato Comitato nel fascicolo documentale relativo all'istanza UG/623934/2023, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento.

Nel merito, Wind Tre S.p.A. ha rappresentato che in data 29 maggio 2018 è pervenuta la richiesta dell'istante di attivazione del contratto *business* n. 1427270101xxx, con offerta commerciale *Office Plus* che prevedeva un accesso dati ADSL, due utenze fisse VoIP, di cui una nuova linea fissa con numerazione 0462890xxx e una linea fissa con numerazione 0462232xxx in portabilità da altro operatore, un *Router* IAD in vendita rateizzata, due SIM con richiesta di portabilità delle numerazioni 3425536xxx e 3474311xxx, 2 pacchetti *Giga Smart Share* e un terminale Apple iPhone X 64GB Space Gray in vendita rateizzata. Queste ultime utenze, ha precisato Wind Tre S.p.A., non sono oggetto dell'odierna contestazione e risultano cessate da marzo 2021.

L'operatore ha rappresentato, poi, che in data 30 marzo 2021 è pervenuta una richiesta di migrazione per la numerazione fissa n. 0462232xxx nello scenario Wind Tre *donating* – Vodafone Italia *recipient*, espletata in data 13 aprile 2021, nella tempistica prevista dal *Regolamento*. L'operatore ha precisato, al riguardo, che si è trattata di una richiesta di *number portability* c.d. "pura", che determina il trasferimento dal *donating* della numerazione assegnata al cliente presso l'operatore *recipient*, senza il contestuale trasferimento delle risorse fisiche di accesso.

Wind Tre S.p.A. ha, altresì, evidenziato che per il n. 0462890xxx non risulta essere mai pervenuta alcuna richiesta di cessazione o migrazione; pertanto, la numerazione e il relativo accesso ADSL sono rimasti attivi e fatturanti su rete Wind Tre.

Inoltre, alcun reclamo è stato inviato dall'istante per contestare il ritardo di cessazione e la fatturazione emessa.

L'operatore ha rappresentato, poi, che l'istante ha sospeso il pagamento delle fatture a partire dalla n. 2021T000584xxx emessa in data 21 maggio 2021 e relativa al periodo di competenza 01/03/2021-30/04/2021 e di tutte le successive emesse fino alla completa cessazione del contratto n. 1427270101xxx. Wind Tre S.p.A. ha evidenziato che solo in data 18 gennaio 2023 è pervenuta una PEC di reclamo dell'istante per la fatturazione emessa e per il ritardo nella disattivazione del citato contratto e delle relative numerazioni fisse. All'esito delle dovute verifiche è emerso che, nonostante l'espletamento della migrazione in Vodafone Italia S.p.A. del n. 0462232xxx (13 aprile 2021), a causa di un'anomalia e un disallineamento di sistema, l'utenza era rimasta formalmente attiva e continuava a fatturare. Per tale motivo, è stata richiesta una bonifica dei sistemi, per poi procedere a eventuali storni amministrativi. In data 8 maggio 2023, è stata definita la cessazione della numerazione fissa 0462232xxx e, contestualmente, della linea fissa n. 0462890xxx e del relativo accesso ADSL.

Wind Tre S.p.A. ha, dunque, provveduto all'emissione di note di credito al fine di stornare gli addebiti relativi al n. 0462232xxx a far data dal 13 aprile 2021, stante l'avvenuta portabilità in Vodafone Italia S.p.A., fino alla fine del ciclo di fatturazione. L'operatore ha, altresì, emesso note di credito per la numerazione 0462890xxx e il relativo accesso ADSL a partire dal 17 febbraio 2023 (data della richiesta di

disattivazione, detratti trenta giorni per l'espletamento) fino alla fine del ciclo contabile. Il gestore ha precisato che le note di credito emesse hanno compensato parzialmente le fatture insolute; a fronte di tale gestione amministrativa, il saldo contabile e di competenza dell'istante è risultato essere pari a euro 1.167,87.

Alla luce di quanto rappresentato, Wind Tre S.p.A. ha dichiarato che nessuna ulteriore somma è dovuta all'istante e, quindi, su tale punto dovrà essere dichiarata cessata la materia del contendere. In data 28 aprile 2023 e 11 maggio 2023, l'operatore ha inviato due PEC informative all'istante in merito alla gestione amministrativa sopra esposta.

Wind Tre S.p.A. ha rappresentato, infine, che *“a prescindere dalla fondatezza della controversia de quo, a titolo conciliativo e a dimostrazione della propria buona fede, sta provvedendo ad emettere una nota di credito di € 140 per il ritardo nella risposta al reclamo dell'istante del 18/01/2023”*.

Per quanto rappresentato, Wind Tre S.p.A. ha chiesto di dichiarare inammissibile l'istanza per le eccezioni sollevate e di rigettare le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto e in diritto.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rilevato, preliminarmente, che il coinvolgimento della Società pare essere limitato all'accertamento della data di acquisizione dell'utenza n. 0462232xxx. A tale riguardo, l'operatore ha evidenziato che, sui sistemi Vodafone, risulta una proposta di abbonamento sottoscritta dall'istante in data 18 marzo 2021, per un *link* di rete fissa *OneBusiness* con importazione della citata numerazione.

Il *link* è stato correttamente attivato il 21 marzo 2021 e la portabilità del numero si è espletata, nelle tempistiche contrattuali, il 13 aprile 2021, a seguito di richiesta inserita il 30 marzo 2021. Al riguardo, Vodafone Italia S.p.A. ha evidenziato che già nella fattura n. AN09922xxx del 5 giugno 2021, relativa al periodo di fatturazione 1° aprile 2021 – 30 maggio 2021, compare il n. 0462232xxx.

L'operatore ha, poi, rappresentato che non risultano in atti segnalazioni né reclami diretti a Vodafone da parte dell'istante in merito a ritardi nella portabilità o alla fatturazione. Peraltro, ha evidenziato Vodafone Italia S.p.A., il formulario GU14 non contiene alcuna domanda diretta alla Società; tutte le richieste sono, infatti, rivolte a Wind Tre S.p.A. e riguardano il rapporto intercorso con tale gestore.

Per quanto rappresentato, Vodafone Italia S.p.A. ha chiesto il rigetto dell'istanza o, quanto meno, l'estromissione dal presente procedimento.

3. Motivazione della decisione

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per i motivi che seguono.

Preliminarmente, va precisato che in sede di discussione Vodafone Italia S.p.A., richiamando la memoria e la documentazione depositate nel fascicolo, ha dichiarato la propria estraneità ai fatti contestati, chiedendo l'estromissione dal presente procedimento. La parte istante, preso atto delle dichiarazioni di Vodafone Italia S.p.A. e dei documenti

allegati in atti, ha condiviso la richiesta di estromissione. Ciò stante, constatata l'assenza di responsabilità di Vodafone Italia S.p.A. in relazione ai disservizi lamentati, la posizione dell'operatore è stata archiviata nel procedimento in trattazione.

Si deve evidenziare, altresì, che è stata disposta un'integrazione istruttoria nei confronti di Wind Tre S.p.A. volta ad acquisire aggiornamenti in ordine all'ammontare dell'importo insoluto allo stato pendente e alla emissione della nota di credito di euro 140,00, segnalata in memoria dall'operatore. È stato richiesto, inoltre, il deposito delle fatture emesse a far data dall'attivazione dei servizi in Wind Tre S.p.A., antecedenti alla migrazione dell'utenza n. 0462232xxx in Vodafone Italia S.p.A. Da ultimo, avvertita l'esigenza di svolgere ulteriori verifiche in ordine alla fatturazione, è stato chiesto alle parti di allegare al fascicolo le fatture emesse da Wind Tre S.p.A. successivamente al 21 marzo 2021 (data di attivazione dei servizi in Vodafone Italia S.p.A.).

Wind Tre S.p.A. ha riscontrato nei termini tali richieste, fornendo le informazioni e i documenti necessari. In particolare, l'operatore ha precisato che, allo stato, l'importo insoluto pendente è pari a euro 1.027,87.

Nel merito dell'istruttoria, va rilevato che le doglianze formulate nell'istanza GU14 attengono a problematiche diverse, risalenti a due differenti periodi temporali.

In primo luogo, l'istante ha lamentato il ritardo nell'attivazione dei servizi da parte di Wind Tre S.p.A. (*recipient*) a seguito della migrazione dell'utenza n. 0462232xxx verso tale gestore, ritardo che ha, asseritamente, determinato l'interruzione dei servizi dal 17 maggio 2018 al 13 luglio 2018. L'utente ha formulato per tali disservizi una richiesta di risarcimento per i danni arrecati, con comunicazioni del 19 ottobre 2018 e 10 gennaio 2019 (documento non depositato). Va precisato che nella nota del 19 ottobre 2018, l'utente ha limitato il periodo di interruzione a tre giorni, dal 10 al 13 luglio 2018.

Le ulteriori doglianze dell'istante hanno riguardato il prosieguo della fatturazione da parte di Wind Tre S.p.A. successivamente al passaggio dell'utenza n. 0462232xxx (*number portability* c.d. "pura") verso Vodafone Italia S.p.A., avvenuto il 13 aprile 2021. L'utente ha contestato, altresì, la mancata risposta al reclamo trasmesso all'operatore Wind Tre S.p.A. in data 18 gennaio 2023.

Con riguardo alla lamentata interruzione dei servizi verificatasi nell'anno 2018, Wind Tre S.p.A. ha eccepito l'inammissibilità della domanda, argomentando che la questione è già stata sottoposta a precedente conciliazione (UG/109332/2019 del 9 aprile 2019), procedura discussa presso il Comitato Provinciale per le Comunicazioni Trento e conclusa, in data 13 giugno 2019, con un verbale di mancato accordo (in atti).

L'utente ha, infine, presentato, in data 31 luglio 2023, l'istanza di conciliazione UG/623934/2023, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento, nei confronti di Wind Tre S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A.

Tanto premesso, la richiesta di cui al punto i. può ritenersi superata atteso che l'operatore Vodafone Italia S.p.A. ha confermato in udienza l'attivazione, in data 21 marzo 2021, di un *link* di rete fissa cui è seguita la portabilità del n. 0462232xxx - unica numerazione per la quale è stato richiesto il passaggio - espletata in data 13 aprile 2021, come si evince anche dalle schermate di sistema depositate in atti.

Analogamente, Wind Tre S.p.A. ha ribadito che l'espletamento della portabilità della sola numerazione 0462232xxx in Vodafone Italia S.p.A. è avvenuto in data 13 aprile

2021. L'operatore, richiamando quanto rappresentato in memoria, ha, poi, precisato che a causa di un disallineamento di sistema il n. 0462232xxx ha continuato a fatturare fino alla definitiva cessazione, intervenuta in data 8 maggio 2023. Wind Tre S.p.A. ha, dunque, provveduto a emettere note di credito, al fine di stornare gli addebiti relativi alla predetta numerazione a partire dal 13 aprile 2021, data dell'avvenuta portabilità verso l'operatore Vodafone Italia S.p.A., fino alla chiusura del ciclo contabile.

Infine, Wind Tre S.p.A., nel ribadire che il contratto *business* sottoscritto dall'istante in data 21 maggio 2018 ha previsto l'attivazione di due utenze fisse VoIP (con n. 0462232xxx e n. 0462890xxx) e di un accesso dati ADSL collegato all'utenza n. 0462890xxx, ha evidenziato che l'importo insoluto allo stato pendente è riferito al prosieguo della fatturazione per quest'ultima numerazione e il relativo accesso ADSL, rimasti attivi e fatturanti in assenza di richiesta di cessazione e/o migrazione.

Le richieste di cui ai punti ii. e iii., trattate congiuntamente, non possono essere accolte.

Va rilevato che sin dall'attivazione dei servizi in Wind Tre S.p.A. sono state riportate in fattura, nella sezione "Telefonia fissa", due linee *Office PLUS* attive, con indicazione delle numerazioni 0462232xxx e 0462890xxx (nella sezione "Riepilogo codici di migrazione"), per le quali l'utente ha corrisposto, negli anni, un importo unitario di euro 20,00 (oltre all'IVA), per un totale di euro 40,00 (oltre all'IVA) a bimestre.

Orbene, successivamente al passaggio in Vodafone Italia S.p.A. del n. 0462232xxx, Wind Tre S.p.A., in assenza di richieste di cessazione o migrazione per il n. 0462890xxx, ha mantenuto attivi la menzionata numerazione e il relativo accesso ADSL, proseguendo quindi la fatturazione. Pertanto, la condotta di Wind Tre S.p.A. è da ritenersi corretta e rispondente alle specifiche tecniche delle procedure di portabilità del numero e migrazione definite dall'Autorità, in base alle quali il trasferimento di ogni singolo numero fa seguito a una rispettiva richiesta di portabilità dell'utente. Wind Tre S.p.A. ha, pertanto, correttamente mantenuto attivo sulla propria rete il numero 0462890xxx e il sottostante accesso ADSL fino alla richiesta pervenuta con PEC del 18 gennaio 2023.

Si osserva, tra l'altro, che l'istante, pur continuando a ricevere regolarmente fatture recanti costi imputati alla numerazione 0462890xxx e al relativo accesso ADSL (l'elenco delle fatture emesse dal 21 gennaio 2021 e fino al 21 novembre 2022 è stato depositato in atti dall'utente medesimo), ha atteso quasi due anni prima di reclamare per l'asserita indebita fatturazione e richiedere la cessazione del contratto n. 1427270101xxx e delle relative numerazioni fisse (reclamo del 18 gennaio 2023, non depositato in atti).

Pertanto, l'utente non ha posto in essere neanche una condotta tale da limitare la durata del legittimo addebito per la numerazione per la quale non aveva richiesto la portabilità.

La richiesta di cui al punto iv., relativa al riconoscimento di indennizzi per l'interruzione dei servizi dal 17 maggio 2018 al 13 luglio 2018, non può trovare accoglimento, in assenza di reclami nei termini e di idonea documentazione probatoria attestante la lamentata interruzione.

Preliminarmente, come già rappresentato, si osserva che la medesima problematica (interruzione dei servizi), limitatamente al periodo 10-13 luglio 2018, risulta già sottoposta a precedente procedimento (UG/109332/2019 del 9 aprile 2019), concluso con

un verbale di mancato accordo in data 13 giugno 2019 e, come tale, non è riproponibile in questa sede, secondo il principio generale di diritto del *ne bis in idem*.

Quanto al periodo residuo (17 maggio 2018 - 9 luglio 2018), premesso che, ai sensi dell'articolo 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi*, è escluso il riconoscimento degli indennizzi qualora l'utente non abbia 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, si rappresenta che, nel caso di specie, dalla documentazione in atti non risulta che parte istante abbia provveduto tempestivamente a reclamare in ordine al disservizio lamentato, né a formulare istanza di adozione di un provvedimento temporaneo ai fini della riattivazione della risorsa numerica interessata.

Va rilevato, in particolare, che in ordine all'asserita interruzione dei servizi dal 17 maggio al 9 luglio 2018, reclamata nel presente procedimento, l'utente non ha inoltrato alcuna espressa richiesta all'operatore in data antecedente alla presentazione dell'istanza di conciliazione UG/623934/2023 del 31 luglio 2023, ovverosia a cinque anni di distanza dal lamentato disservizio.

Tra l'altro si osserva che l'utente sia nella citata comunicazione del 19 ottobre 2018, sia nel procedimento UG/109332/2019 e, da ultimo, nella comunicazione del 18 settembre 2019, con la quale ha chiesto "*di poter recedere dal contratto relativo alla sola parte di linea fissa*" senza l'applicazione di penali, ha rappresentato di aver subito l'interruzione dei servizi per soli tre giorni, segnatamente, nel periodo 10-13 luglio 2018.

La richiesta dell'istante di cui al punto v., relativa alla liquidazione di un indennizzo per "*mancata risposta al reclamo*" non può essere accolta, per le motivazioni che seguono.

Preliminarmente, con riferimento agli asseriti reclami del 19 ottobre 2018 e del 10 gennaio 2019, menzionati nella presente istanza GU14, si eccepisce la tardività della contestazione sollevata dall'istante, che la fa decadere da pretese relative a periodi così risalenti, tenuto conto del considerevole intervallo di tempo intercorso tra la presentazione dei predetti reclami e la richiesta di indennizzo, formulata a quasi sei anni di distanza dal verificarsi degli eventi.

Nel merito, come già rappresentato, la comunicazione inviata dalla parte istante all'operatore Wind Tre S.p.A. in data 19 ottobre 2018, avente a oggetto "*richiesta risarcimento danni arrecati*", si sostanzia in una mera richiesta di risarcimento danni e non in una segnalazione volta alla risoluzione di un disservizio.

Quanto alla comunicazione del 10 gennaio 2019, si evidenzia che in atti non è stato prodotto il reclamo a fronte del quale è richiesto l'indennizzo per mancato riscontro, ma solo lo *screenshot* di una ricevuta di avvenuta consegna di un messaggio identificato quale "sollecito F.", inviato dall'istante al *customer care* di Wind Tre S.p.A. nella data indicata.

Da ultimo, con riguardo al reclamo del 18 gennaio 2023 menzionato nell'istanza GU14 e, tuttavia, non depositato in atti, va rilevato che Wind Tre S.p.A. ha già riconosciuto, in data 19 dicembre 2023, un indennizzo per ritardato riscontro, con l'emissione della nota di credito n. 532300040xxx di euro 140,00 il cui importo è stato compensato sulla fattura insoluta n. 2021T000584xxx.

Si dà atto, infine, che l'istanza è stata trasferita, per competenza, a questa Autorità dal Comitato Provinciale per le Comunicazioni Trento in data 13 novembre 2023.

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitano, Relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente Centro Sole Estetica di F.D. nei confronti di Wind Tre S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 11 settembre 2024

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitano

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba