

DELIBERA N. 3/25/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
G.C./VODAFONE ITALIA S.P.A./WIND TRE S.P.A.
(GU14/686700/2024)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 22 gennaio 2025;

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. 515/24/CONS del 18 dicembre 2024;”.

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 G.C. del 18 giugno 2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, già cliente dell'operatore Vodafone Italia S.p.A., titolare dell'utenza telefonica fissa n. 0575570xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, il 20 dicembre 2023, a seguito del contatto con un operatore di *call center* che ha prospettato, in maniera fraudolenta, la scadenza del contratto con Vodafone Italia S.p.A., ha deciso di aderire, a distanza, a un'offerta commerciale di Wind Tre S.p.A., chiedendo la migrazione della numerazione 0575570xxx;

b. l'istante, ritenuto di essere stato vittima di un raggiro, il 21 dicembre 2023 ha chiamato il Servizio clienti di Vodafone Italia S.p.A. al fine di ricevere istruzioni per procedere al recesso dal contratto stipulato con Wind Tre S.p.A.;

d. ha, poi, contattato il Servizio clienti di Wind Tre S.p.A. e ha richiesto il recesso dal contratto, con registrazione telefonica, entro i 14 giorni previsti dalla normativa vigente;

e. il 5 gennaio 2024, l'istante ha verificato l'interruzione dei servizi, voce e dati;

f. interpellato il proprio gestore telefonico (Vodafone Italia S.p.A.), ha appreso che l'utenza era in fase di passaggio verso Wind Tre S.p.A., malgrado il recesso effettuato il 21 dicembre 2023;

g. Wind Tre S.p.A., tempestivamente contattata dall'utente, ha invitato il cliente a risottomettere la richiesta di recesso tramite raccomandata, precisando che entro il termine di due mesi l'utente avrebbe dovuto procedere alla migrazione della linea verso altro gestore, pena la perdita della disponibilità del numero telefonico;

h. in data 8 gennaio 2024, l'istante ha provveduto a inviare *“raccomandata con ricevuta di ritorno come richiesto per esercitare nuovamente il diritto di recesso”*;

i. il 12 gennaio 2024, l'utente ha ricevuto da Wind Tre S.p.A. la fattura n. 7349599xxx di euro 287,52 *“per il pagamento del modem mai ricevuto (la fattura è del 29/12/2023) e indica la rateizzazione del pagamento in bolletta”*.

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

i. *“Si richiede chiusura completa della numerazione e di tutto l'insoluto fine a fine ciclo di fatturazione”*;

ii. la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione storica;

iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Wind Tre S.p.A., nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato che l'istante, in data 20 dicembre 2023, ha rilasciato un consenso vocale finalizzato all'attivazione di un contratto, tramite canale di vendita *teleseller*, per la linea fissa n.

0575570xxx, in accesso fibra FTTC, mediante processo di migrazione, nello scenario Vodafone Italia *donating* - Wind Tre *recipient*, con spedizione del modem, fornito in vendita rateizzata, presso la residenza dell'utente. In pari data, è stata inviata all'istante, tramite *e-mail*, la conferma di corretta conclusione del contratto.

In data 21 dicembre 2023 vi sono stati diversi contatti dell'utente con il Servizio clienti finalizzati a ottenere informazioni inerenti alla disattivazione del contratto. Nella medesima data, l'istante ha richiesto, tramite *vocal order*, il recesso dal contratto. La pratica è stata costantemente monitorata in attesa che si completasse l'iter di attivazione, in quanto non era più possibile annullare la richiesta per ordine *in itinere*. La linea fissa è stata attivata in data 5 gennaio 2024, tuttavia, in data 29 gennaio 2024 è stato registrato a sistema un KO ("*reso per indirizzo errato*") relativo alla consegna del modem.

In data 11 gennaio 2024, è pervenuta alla Società la documentazione relativa alla richiesta di recesso dal contratto, recante espressamente la modalità "*cessazione definitiva della linea e perdita del numero*". Pertanto, il 6 febbraio 2024, a seguito del recesso esercitato dal cliente, l'utenza n. 0575570xxx è stata cessata da Wind Tre S.p.A.

In data 21 marzo 2024 è pervenuta all'operatore una PEC di reclamo con la quale l'istante ha contestato la fattura emessa in seguito al recesso dal contratto. In riscontro al reclamo, l'operatore ha inviato al cliente una formale comunicazione, in data 8 aprile 2024.

Wind Tre S.p.A. ha evidenziato, altresì, di aver già provveduto alla cessazione della numerazione 0575570xxx e di aver effettuato il rimborso della fattura negativa n. F2406933xxx, di importo pari a euro 19,03, tramite bonifico, nonché lo storno delle fatture a decorrere dalla prima segnalazione di recesso, tramite l'emissione di note di credito. Pertanto, l'operatore ritiene di aver adempiuto anche per *facta concludentia*, avendo riconosciuto i predetti rimborsi/storni.

Con riguardo alla cessazione del n. 0575570xxx, Wind Tre S.p.A. ha precisato che non risultano a sistema prenotifiche di migrazione *Standard/Number Portability* riconducibili all'utenza. Per tale ragione, l'operatore ha respinto la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione in quanto infondata. Peraltro, non è stato mai avviato dall'istante alcun procedimento d'urgenza ai fini della riattivazione della linea. Alla luce di quanto rappresentato, l'operatore ha chiesto il rigetto dell'istanza.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che l'utente aveva attivo, dal 2 gennaio 2023, un *link* di rete fissa con associato il n. 0575570xxx.

A sistema, risulta una richiesta di migrazione inserita da Wind Tre S.p.A. il 20 dicembre 2023 ed espletata in data 5 gennaio 2024. A tal riguardo, l'operatore ha sottolineato che l'espletamento della migrazione e la conseguente disattivazione della linea hanno comportato la cessazione del contratto.

Vodafone Italia S.p.A. ha rilevato che non risulta alcuna richiesta, da parte dell'utente, di riattivazione del numero in Vodafone tramite la sottoscrizione di un nuovo contratto né che sia stata presentata un'istanza GU5.

L'operatore ha ritenuto, dunque, destituita di fondamento la contestazione relativa alla perdita del numero, tenuto conto che Vodafone Italia S.p.A. non avrebbe potuto, in base alla normativa vigente, opporre un rifiuto alla migrazione e che l'istante non ha dimostrato di aver contrattualizzato una nuova richiesta di portabilità.

Peraltro, l'operatore ha eccepito che l'istante medesimo ha chiesto la cessazione del numero a Wind Tre S.p.A. e che non viene fornita prova della storicità del numero.

Vodafone Italia S.p.A. ha, poi, contestato la domanda di storno delle fatture, che appare oltremodo generica e non circostanziata. Inoltre, l'istante non ha prodotto reclami in merito alle fatture emesse dalla Società.

In ogni caso, ha evidenziato l'operatore, le fatture insolute sono relative alle rate dei costi di attivazione della linea, che l'istante aveva scelto di rateizzare anche *post* disattivazione.

Vodafone Italia S.p.A. ha contestato, infine, la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo atteso che il reclamo in atti è, chiaramente, diretto a Wind Tre S.p.A. e che risulta allegata solo l'attestazione di consegna a quest'ultimo operatore.

Per quanto rappresentato, Vodafone Italia S.p.A. ha chiesto di rigettare le domande proposte dall'istante, attesa la loro inammissibilità e infondatezza o, quantomeno, l'estromissione della Società dalla presente procedura.

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.

All'esito dell'istruttoria è emerso che l'istante, titolare dell'utenza n. 0575570xxx presso Vodafone Italia S.p.A., in data 20 dicembre 2023, a seguito di un contatto telefonico con il quale veniva comunicata la scadenza - non veritiera - del contratto con il proprio gestore, ha aderito a un'offerta commerciale di Wind Tre S.p.A., chiedendo la migrazione del numero storico.

Tuttavia, verificata presso Vodafone Italia S.p.A. la non veridicità di quanto prospettato dall'addetto di *call center*, l'utente, in data 21 dicembre 2023, ha contattato il Servizio clienti di Wind Tre S.p.A. rappresentando la propria volontà di recedere dal contratto (*Vocal Order* agli atti).

Il 5 gennaio 2024, l'istante ha verificato l'interruzione dei servizi (voce e dati) e, contattata tempestivamente Vodafone Italia S.p.A., ha appreso che l'utenza era in fase di passaggio verso Wind Tre S.p.A., malgrado il recesso effettuato il 21 dicembre 2023. Quest'ultimo operatore, come riferito dall'istante medesimo, nel corso del contatto telefonico avvenuto il 5 gennaio 2024 ha invitato il cliente a risottomettere la richiesta di recesso tramite raccomandata, precisando che entro il termine di due mesi avrebbe dovuto procedere alla migrazione della linea verso altro gestore, pena la perdita della disponibilità del numero telefonico.

L'istante ha inviato a Wind Tre S.p.A. un primo modulo di recesso (allegato in atti dall'operatore), datato 5 gennaio 2024 e ricevuto l'11 gennaio 2024, nel quale viene indicata come modalità per recedere la "*cessazione definitiva della linea e perdita del numero*". L'utente ha dichiarato, poi, di aver inviato all'operatore un ulteriore modulo di recesso, datato 8 gennaio 2024, nel quale tale modalità è stata modificata in "*portabilità verso altro operatore tramite codice di migrazione*".

A seguito del recesso esercitato dal cliente, l'utenza n. 0575570xxx è stata cessata da Wind Tre S.p.A. il 6 febbraio 2024.

In data 21 marzo 2024 l'istante ha inviato un reclamo a Wind Tre S.p.A., tramite PEC, con il quale ha contestato la fattura n. F2404602xxx del 12 febbraio 2024, di importo pari a euro 83,01, relativa al codice cliente P1133954xxx.

L'utente ha, infine, presentato, in data 20 maggio 2024, l'istanza di conciliazione UG/681018/2024, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento, nei confronti di Wind Tre S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A.

Tanto premesso le richieste dell'istante di cui al punto i., con riguardo alla posizione di Wind Tre S.p.A., possono ritenersi superate, atteso che l'utenza n. 0575570xxx è stata cessata dall'operatore in data 6 febbraio 2024.

Wind Tre S.p.A. ha, altresì, provveduto al rimborso, tramite bonifico, della fattura negativa n. F2406933xxx, di importo pari a euro 19,03, nonché allo storno della fattura n. F2404602xxx del 12 febbraio 2024, di importo pari a euro 83,01, tramite l'emissione di note di credito in compensazione della stessa (note n. 552400034xxx del 10 aprile 2024 di euro 58,02; n. 552400073xxx del 5 giugno 2024 di euro 4,45; n. 552400100xxx del 28 giugno 2024 di euro 20,54).

L'operatore, infine, ha ribadito in udienza che il contratto relativo all'utenza n. 0575570xxx è cessato e che la situazione amministrativa e contabile dell'istante è regolare.

Per quanto concerne la posizione di Vodafone Italia S.p.A., l'operatore ha confermato la cessazione del contratto a seguito della migrazione dell'utenza n. 0575570xxx, espletata in data 5 gennaio 2024.

In merito alla richiesta di storno delle fatture insolute, va rilevato che l'istante ha prodotto in atti le fatture n. TF30707xxx del 22 novembre 2023 (periodo 17 settembre – 16 novembre) di importo pari a euro 75,80, n. TF42440xxx del 22 marzo 2024 di importo pari a euro 8,05 e n. TF43346xxx del 21 aprile 2024 di importo pari a euro 8,05. Vodafone Italia S.p.A. ha allegato ulteriori due fatture, segnatamente, n. TF44853xxx del 22 maggio 2024 di importo pari a euro 8,05 e n. TF46097xxx del 22 giugno 2024 di importo pari a euro 5,00.

Orbene, la prima fattura in atti (n. TF30707xxx) si ritiene dovuta in quanto relativa a un periodo temporale in cui l'utente fruiva ancora dei servizi presso Vodafone Italia S.p.A.

Con riguardo alle ulteriori fatture allegate, si osserva che l'assenza di qualsiasi altro elemento utile ad attestare eventuali responsabilità dell'operatore non ha consentito di svolgere le valutazioni di merito in ordine alla asserita indebita fatturazione, relativa, peraltro, a costi di attivazione. Trattandosi, dunque, di contestazioni generiche, non suffragate da un supporto documentale che consenta di verificare quanto eccepito (a titolo d'esempio, il contratto sottoscritto), la richiesta non può essere accolta.

Da ultimo, va rilevato che in atti non risultano reclami inviati a Vodafone Italia S.p.A. in ordine alla fatturazione.

La richiesta *sub* iii., concernente la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione storica, non può essere accolta in quanto dalla documentazione acquisita è stato possibile verificare che, a seguito della richiesta del 5 gennaio 2024 inviata dall'utente a Wind Tre S.p.A. ai fini del recesso - con modalità "*cessazione definitiva*

della linea e perdita del numero” - l’operatore ha avviato la procedura di cessazione dell’utenza telefonica n. 0575570xxx, poi espletata in data 6 febbraio 2024.

Va rilevato che nel modulo allegato in atti dall’operatore, sottoscritto dall’istante, è chiaramente indicato che tale modalità comporta la perdita definitiva del numero, con la precisazione che l’utente ha facoltà di trasferire la numerazione cessata verso un altro gestore entro il termine massimo di sessanta giorni dalla data della risoluzione.

Orbene, occorre evidenziare che nessuna richiesta in tal senso è pervenuta a Wind Tre S.p.A. né l’utente ha fornito dimostrazione alcuna di aver richiesto nei termini la portabilità del numero, una volta manifestata la volontà inequivocabile di interrompere il rapporto contrattuale con detto operatore.

Pertanto, come dichiarato dall’istante medesimo nel documento denominato “Descrizione completa dei fatti”, il Servizio clienti di Wind Tre S.p.A. ha fornito all’utente “il codice di migrazione presente sulla proposta di contratto” già nell’ambito dell’interlocuzione telefonica svoltasi il 5 gennaio 2024.

Non assume rilievo il fatto che in data 8 gennaio 2024 l’istante abbia, asseritamente, inviato un nuovo modulo di recesso recante la modalità “portabilità verso altro operatore tramite codice di migrazione”, atteso che l’utente avrebbe dovuto, in ogni caso, fornire evidenza documentale di aver provveduto, nei termini, ad avviare le attività propedeutiche alla migrazione/portabilità dell’utenza.

Quest’ultimo modulo, peraltro, è stato allegato in atti dalla parte istante unitamente a una ricevuta di raccomandata che, tuttavia, reca il medesimo codice della ricevuta esibita da Wind Tre S.p.A., relativa alla spedizione del modulo di recesso datato 5 gennaio 2024.

Inoltre, va rilevato che, a fronte della cessazione del numero risalente al 6 febbraio 2024, l’istante non ha assunto un comportamento improntato alla ordinaria diligenza, ma ha avanzato reclamo al gestore in data 21 marzo 2024 esclusivamente in ordine alla fatturazione e presentato l’istanza UG/681018/2024 soltanto in data 20 maggio 2024, in evidente contrasto quindi con quanto disposto dall’art. 14, comma 4 del *Regolamento*, in base al quale “[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”.

Infine, si rappresenta che, nel caso di specie, dalla documentazione in atti non risulta che parte istante abbia formulato richiesta di adozione di un provvedimento temporaneo finalizzato alla riattivazione della risorsa numerica di cui si controverte.

La richiesta dell’istante di cui al punto iii. non può essere accolta, in quanto il reclamo del 21 marzo 2024 si ritiene gestito per *facta concludentia* da parte di Wind Tre S.p.A. la quale, nel termine contrattualmente previsto dalla Carta dei servizi dell’operatore per la gestione del reclamo, ha stornato in parte prevalente la fattura contestata (nota di credito del 10 aprile 2024 di importo pari a euro 58,02), per poi procedere allo storno integrale della stessa con le note di credito del 5 giugno 2024 di importo pari a euro 4,45 e del 28 giugno 2024 di importo pari a euro 20,54.

Va rilevato, altresì, che l’operatore ha allegato (in memoria) una schermata di sistema recante la formale comunicazione inviata al cliente, in data 8 aprile 2024, tramite e-mail, in riscontro al predetto reclamo.

Nei confronti di Vodafone Italia S.p.A., agli atti, non risultano inviati reclami.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, 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 G.C. 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, 22 gennaio 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella