

DELIBERA N. 61/25/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA AUTOCARROZZERIA F./ WIND TRE S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A. (GU14/752265/2025)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 17 dicembre 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*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

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. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*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. 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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente Autocarrozzeria F. del 13 maggio 2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società istante, titolare delle seguenti utenze fisse *business*: nn. (3497943xxx, 3463275xxx, 3332018xxx, 3273228xxx, 3402131xxx, 3484775xxx, 3337648xxx, 3460144xxx), nell'istanza introduttiva del procedimento, ha rappresentato quanto segue:

a. in data 25/01/2025, la società istante, titolare di un contratto con Wind Tre per la gestione delle numerazioni sopra indicate, ha concluso un contratto con Vodafone, per la migrazione di tutte le numerazioni, complessivamente otto, oltre all'attivazione di una numerazione aggiuntiva dati;

b. parte istante ha precisato che n. 6 numerazioni sono regolarmente migrate e attive, mentre la numerazione 3497943xxx (utilizzata quale numerazione principale) ha subito una totale interruzione dei servizi in data 06/02/2025. La numerazione è stata riattivata solamente in data 28/02/2025, a seguito di istanza di adozione di provvedimento temporaneo (GU5/735615/2025), pertanto, clienti e fornitori non sono riusciti a contattare telefonicamente l'impresa, per ben n. 22 giorni, con conseguente gravissimo danno economico oltre i conseguenti e correlati disagi;

a. la numerazione 3402131xxx non è ad oggi migrata, nonostante i ripetuti solleciti a Vodafone, anche in sede di procedimento UG/735613/2025, e il reinserimento sui sistemi Vodafone (come dalla stessa richiesto) della richiesta di migrazione per ben due volte, ad inizio aprile 2025 e il 28/04/2025;

b. la numerazione risulta ancora funzionante e attiva con Wind Tre. Nel frattempo, Vodafone ha emesso due fatture, addebitando costi per tutti i servizi e tutte le numerazioni oggetto del contratto, senza effettuare gli storni/rimborsi dovuti;

c. parte istante ha dichiarato che al solo fine di non incorrere in dannose sospensioni di fornitura, l'utente ha effettuato il pagamento integrale delle fatture e ha inviato numerosi reclami, anche a mezzo PEC, ma Vodafone non ha mai fornito alcun supporto/riscontro, rimanendo totalmente inerte, anche a seguito di presentazione dell'istanza GU5/735615/2025.

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

- i. la pronta migrazione della numerazione 3402131xxx, da Wind Tre a Vodafone;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella migrazione della numerazione 3402131xxx, dalla conclusione del contratto all'effettiva migrazione;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la totale interruzione dei servizi e della numerazione 3497943xxx, dal 06/02/2025 alla riattivazione del 28/02/2025 (22 giorni);
- iv. lo storno e il rimborso dei canoni Vodafone relativi alle numerazioni 3497943xxx e 3402131xxx, per tutto il periodo di mancata gestione;

v. la liquidazione dell'indennizzo da parte di Vodafone per il mancato riscontro ai reclami dell'utente.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Vodafone Italia, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che l'istante ha sottoscritto in data 27 gennaio 2025 una proposta di abbonamento per l'attivazione di n. 9 SIM con piano *Mobile Smart*, con MNP di n. 8 numerazioni (3497943xxx, 3402131xxx, 3463275xxx, 3332018xxx, 3273228xxx, 3484775xxx, 3337648xxx, 3460144xxx) provenienti da WindTre. Per il numero 3273228xxx risulta richiesta di MNP inserita il 3 febbraio 2025 con espletamento il 5 febbraio 2025. Per i numeri 3497943xxx, 3463275xxx, 3332018xxx, 3484775xxx, 3337648xxx e 3460144xxx risulta richiesta di MNP inserita il 4 febbraio 2025 con espletamento il 6 febbraio 2025.

Per quanto riguarda, invece, la MNP del numero 3402131xxx, si eccepisce che la stessa non è tecnicamente possibile in quanto, a seguito delle verifiche svolte durante il procedimento UG, tale numero risultava rientrato nella disponibilità di Vodafone già dal marzo 2012, a seguito di cessazione da parte di Wind (in allegato schermata). Il numero risulta attualmente assegnato in Vodafone ad altro cliente.

Nessuna responsabilità, dunque, potrà essere imputata a Vodafone per la mancata portabilità del numero 3402131xxx, attesa l'impossibilità tecnica ad effettuare tale operazione per i motivi sopra esposti e che tale problematica è stata causata dalla cessazione del numero notificata da Wind Tre nel 2012.

Con riguardo, poi, al disservizio lamentato sulla SIM n. 3497943xxx, risulta effettivamente un disallineamento per cui il numero non era stato correttamente registrato sulla SIM. La problematica è stata bonificata definitivamente il 28 febbraio 2025 e, pertanto, ci si dichiara disponibili a riconoscere l'indennizzo per interruzione per il periodo dal 6 al 28 febbraio 2025, ai sensi dell'art. 13, comma 6, del Regolamento sugli indennizzi secondo cui, in caso di utenza mobile, il servizio di accesso alla rete è considerato unico ai fini del calcolo degli indennizzi.

Per quanto riguarda, invece, la contestazione sulle fatture, Vodafone ha eccepito che la richiesta dell'istante è oltremodo generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito agli asseriti errori di fatturazione. Non è dato, poi, evincere l'ammontare esatto degli importi contestati nelle fatture, a quali voci siano riferiti e quali siano le fatture contestate.

Non risulta, poi, alcun tempestivo reclamo in atti relativo alla fatturazione.

Si contesta, infine, la domanda di indennizzo per mancato riscontro al reclamo atteso che Vodafone ha fornito riscontro per *factia concludentia* nei 45 giorni dalla data di ricezione (di cui, tra l'altro, non viene fornita prova) e attraverso le note di cui al fascicolo GU5.

L'operatore Wind Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che la società Autocarrozzeria F., è titolare di vari contratti relativi ad utenze mobili, e, tra questi, il contratto n. 1612869973xxx relativo alle utenze mobili n. 3402131xxx, n.

3484775xxx, n. 3460144xxx, n. 3273228xxx, n. 3463275xxx, n. 3497943xxx, n. 3337648xxx e n. 3332018xxx. Ad eccezione della SIM n. 3402131xxx, tutt'ora attiva sui sistemi di Wind Tre, tutte le altre SIM risultano disattivate tra il 05/02/2025 e il 06/02/2025 in seguito a MNP verso altro OLO.

In data 20/02/2025 la società istante presentava, dinanzi al Corecom Umbria, sia un'istanza di conciliazione avente protocollo n. UG/735613/2025 che un procedimento d'urgenza avente protocollo n. GU5/735615/2025. Nelle more del procedimento d'urgenza è emerso che Wind Tre, in qualità di *donating*, non era responsabile di eventuali ritardi/mancate migrazione delle utenze e infatti, in data 21/02/2025, ha depositato la propria memoria difensiva nella quale ha specificato che per la SIM n. 3497943xxx la richiesta di MNP era pervenuta unicamente in data 04/02/2025 e risultava espletata in data 06/02/2025 nello scenario Wind Tre *donating*, precisando, al contempo, che il disservizio non era, pertanto, imputabile a Wind Tre, mentre per la SIM n. 3402131xxx non risultava pervenuta alcuna richiesta di MNP verso altro gestore.

Wind Tre ha depositato i dati di dettaglio del traffico generato dalla SIM n. 3497943xxx, estrapolato in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 30 giugno 2003 n 196), a dimostrazione che il servizio risultava funzionante sino alla data di espletamento della portabilità. Ne consegue che l'eventuale disservizio era in carico unicamente dell'operatore *recipient* e che l'utente avrebbe dovuto rivolgersi allo OLO Vodafone per effettuare le opportune verifiche tecniche.

In relazione alla mancata portabilità della SIM n. 3402131xxx, invece, Wind Tre ha ribadito che per la stessa mai alcuna richiesta di portabilità risulta pervenuta a Wind Tre, nello scenario Wind Tre *donating*/Vodafone Italia *recipient*.

Si rappresenta che la stessa numerazione è stata più volte oggetto di MNP tra vari operatori telefonici, come evidenziato negli allegati print di MOG che ne danno conferma: 10/02/2012 attivata sui sistemi TIM (Wind Tre *donating*) • 18/02/2021 attivata sui sistemi di Wind Tre (TIM *donating*) • 27/04/2023 attivata sui sistemi di Fastweb (Wind Tre *donating*) • 22/12/2023 attivata sui sistemi di Wind Tre e tutt'ora attiva (Fastweb *donating*).

Wind Tre ha allegato il traffico generato dalla SIM n. 3402131xxx, estrapolato in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 30 giugno 2003 n 196), a dimostrazione che la società istante usufruisce tutt'ora del servizio Wind Tre.

Alcuna responsabilità è ascrivibile a Wind Tre poiché, come dimostrato, la portabilità è stata correttamente espletata, ne consegue che l'eventuale disservizio de quo, era di esclusiva competenza dell'operatore *recipient* al quale l'utente doveva rivolgersi essendo la linea mobile già cessata sulla propria rete.

Si respingono, altresì, le richieste formulate dalla parte istante anche rispetto alla mancata/tardiva risposta a reclami, essendo destituite di qualsivoglia fondamento, poiché dalle verifiche condotte nei sistemi del gestore, non risulta pervenuto alcun reclamo scritto relativo a presunti disservizi o alla mancata portabilità, né la parte istante ha prodotto alcuna prova in tal senso.

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 possono essere parzialmente accolte nei confronti di Vodafone Italia per i motivi che seguono.

Dalla documentazione acquisita nel fascicolo e prodotta dalla parte istante, è stato possibile rilevare che la numerazione 3402131xxx è rimasta attiva su rete Wind Tre, infatti, la richiesta di MNP non è andata a buon fine, in quanto la numerazione risultava già attiva presso l’operatore *recipient* Vodafone. Si è reso necessario procedere con un’integrazione istruttoria nei confronti di TIM volta ad acquisire lo storico delle MNP relativo alla predetta numerazione. Il file excel prodotto da TIM ha consentito di verificare che la numerazione in data 10.02.2012 da Wind Tre passava in TIM e, in data 13.03.2012, risulta una richiesta di riconsegna del numero di Wind Tre, scartata, da Vodafone, in quanto la numerazione era già passata a TIM. Nonostante lo scarto della richiesta di riconsegna di Wind Tre, la numerazione, per un disallineamento dei sistemi di Vodafone, è rientrata impropriamente nella disponibilità del *donor* Vodafone che ha riassegnato la stessa come SIM dati ad altro utente. Intanto, la numerazione, come emerge dal file excel depositato da TIM, ha continuato a spostarsi da un operatore a un altro (il 18 febbraio 2021 da Tim a Wind Tre, il 27 aprile 2023 da Wind Tre a Fastweb e il 22 dicembre 2023 da Fastweb a Wind Tre), senza alcun problema, in quanto la procedura di passaggio delle numerazioni mobili non coinvolge mai il *donor*, ma è un passaggio diretto *donating-recipient*. Il problema è emerso solo quando nel febbraio 2025, la società istante ha deciso di portare la numerazione dall’operatore *donating* Wind Tre all’operatore *recipient* Vodafone, già *donor* della numerazione, che non ha potuto acquisirla, in quanto sui propri sistemi risultava già configurata come utenza dati, né tantomeno ha provveduto a porre in essere un’attività di bonifica per completare la procedura di portabilità. Nonostante diversi reclami inviati dall’istante e anche il deposito di un’istanza GU5, la portabilità non è andata a buon fine e la numerazione continua a essere attiva e funzionante con Wind Tre.

Va detto che Vodafone avrebbe potuto porre in essere un’attività di bonifica, ad esempio utilizzando per lo stesso cliente una diversa SIM dati, per risolvere tale problematica, ma la bonifica non è stata eseguita.

Tanto premesso, ne consegue che la richiesta dell’istante di cui al punto i. non può essere accolta in quanto alcun comportamento di *fare* può essere imposto all’operatore *recipient* Vodafone, che non ha posto in essere una bonifica per consentire il completamento della portabilità del numero.

La richiesta dell’istante di cui al punto ii. può trovare, tuttavia, accoglimento, in quanto il ritardo può essere imputato al fatto che Vodafone ha ritenuto, a seguito della richiesta di portabilità, di non effettuare l’attività di bonifica del numero, erroneamente assegnato come SIM dati, rendendolo disponibile. L’operatore Vodafone sarà, pertanto, tenuto alla liquidazione dell’indennizzo di cui agli articoli 7, comma 1 e 13, comma 3 del *Regolamento sugli indennizzi* per non aver completato la procedura di portabilità della numerazione 3402131xxx che, intanto, è rimasta attiva e funzionante su rete Wind Tre, secondo il parametro pari a euro 3,00 *pro die*, trattandosi di una numerazione *business*,

dal 6 febbraio 2025, data in cui la portabilità sarebbe dovuta avvenire, fino al 27 ottobre 2025, data in cui si è svolta l'ultima delle tre udienze di discussione, nel corso della quale Vodafone ha confermato di non poter procedere alla portabilità della numerazione, per il numero di giorni pari a 263.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. può trovare accoglimento in quanto, come confermato anche da Vodafone nella propria memoria, la numerazione 3497943xxx ha subito un'interruzione totale dal 06/02/2025 sino alla riattivazione del 28/02/2025. Ne consegue, quindi, che Vodafone sarà tenuto alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 6, comma 1 e 13, commi 3 e 6 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro unitario pari a euro 12,00 *pro die* per il numero di giorni pari a 22.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. può essere accolta con le seguenti precisazioni. Per la numerazione 3497943xxx Vodafone dovrà procedere allo storno/rimborso dei costi addebitati per il periodo del disservizio totale dal 6.02 al 28.02.2025.

Per la numerazione 3402131xxx, atteso che la stessa è rimasta attiva e funzionante su rete Wind Tre, le fatture sono legittime e dovranno essere pagate a Wind Tre. Allo stesso tempo, Vodafone, avendo attivato un numero provvisorio 3420350xxx che avrebbe dovuto accogliere in importazione il numero 3402131xxx, dovrà stornare le relative fatture.

Infine, non può essere accolta la richiesta volta alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami del 6 e 11 febbraio 2025 con cui parte istante segnalava l'interruzione della numerazione 3497943xxx e la mancata portabilità della numerazione 3402131xxx, in quanto gli stessi risultano riscontrati da Vodafone nel corso dell'istanza GU5/735615 del 2 marzo 2025.

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente Autocarrozzeria F. nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. 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 789,00 (settecentottantanove/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella procedura di passaggio dell'utenza telefonica mobile *business*;

- ii. euro 264,00 (duecentosessantaquattro/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione totale di un'utenza telefonica mobile *business*.
3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a stornare/rimborsare i costi relativi alla numerazione 3497943xxx addebitati per il periodo del disservizio totale dal 6.02 al 28.02.2025. Inoltre, dovrà stornare/rimborsare i costi relativi al numero provvisorio 3420350xxx che avrebbe dovuto accogliere in importazione il numero 3402131xxx.
4. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del *Codice*.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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, 17 dicembre 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Laura Aria

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