

**DETERMINA DIRETTORIALE 31/24/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/613632/2023**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA L. 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. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente L. C., del 10/06/2023 acquisita con protocollo n. 0155901 del 10/06/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, già cliente dell’operatore Wind Tre S.p.A. con contratto n. 1526052409xxx, titolare dell’utenza telefonica n. 0995610xxx, nell’istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue: a. l’utente, il 16 settembre 2022, ha aderito a distanza, “dopo un raggirò a mezzo telefono” (un operatore di call center ha prospettato, in maniera fraudolenta, un incremento tariffario da parte di Wind Tre S.p.A.), a un’offerta commerciale dell’operatore Vodafone Italia S.p.A., chiedendo la migrazione della numerazione 0995610xxx; b. in data 23 settembre 2022, l’utente ha contattato il Servizio Clienti di Vodafone Italia S.p.A. per rappresentare “la truffa telefonica avvenuta nei suoi riguardi il giorno 16/09/2022” e chiedere il recesso del contratto, sottolineando la propria volontà di continuare il rapporto contrattuale con il gestore Wind Tre S.p.A.; c. l’istante, ricevute ampie rassicurazioni dal Servizio Clienti di Vodafone Italia S.p.A. in ordine alla sospensione della migrazione, ha comunque ripetutamente contattato i call center dei due gestori per ribadire “fermamente la volontà espressa di non migrare e rimanere con WindTre”; d. malgrado le reiterate comunicazioni in tal senso,

Wind Tre S.p.A. “ha, stranamente, in primis, disattivato la linea telefonica e successivamente gli operatori del Contact Center che sono stati contattati hanno comunicato che la linea telefonica sarà riattivata solo dopo aver pagato delle penali ed ora ha provveduto ALLA RISOLUZIONE UNILATERALE DEL CONTRATTO DAL 6.10.2022”; e l’istante ha contestato i fatti rappresentati, tramite PEC, in data, 27, 28, 29 settembre 2022 e 5 ottobre 2022. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. La riattivazione immediata della linea telefonica 0995610xxx; ii. “Disconoscimento previo storno di tutta la fatturazione che sarà emessa e che risulta contestata e/o ripetizione delle somme indebitamente percepite a tutt’oggi”; iii. “Applicazione della sanzione prevista dall’art. 1 comma 31 della legge n. 481/1995 del 14.11.1995 per inottemperanza a quanto previsto dai commi 1 e 4 dell’art. 3 dell’allegato A di cui alla prefata delibera”; iv. La liquidazione di un indennizzo per il ritardo nell’attivazione del servizio ex art. 4; v. La liquidazione di un indennizzo per sospensione o cessazione del servizio ex art. 5; vi. La liquidazione di un indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori ex art. 7; vii. La liquidazione di un indennizzo per la mancata o ritardata risposta ai reclami ex art. 12.

L’operatore Wind Tre S.p.A., nel corso del contraddittorio, ha rappresentato che in data 19 settembre 2022 è pervenuta a sistema la pre-notifica di migrazione della numerazione 0995610xxx (contratto n. 1526052409xxx) nello scenario WindTre donating - Vodafone recipient, avanzata correttamente in fase 3 il 22 settembre 2022 ed espletata positivamente il 29 settembre 2022. Wind Tre S.p.A. ha rilevato che l’utente ha depositato in atti due reclami, datati 27 e 29 settembre 2022, con i quali ha rappresentato la volontà di interrompere la migrazione verso Vodafone Italia S.p.A. e, tuttavia, gli stessi risultano privi di attestazione di consegna o accettazione da parte degli operatori. L’operatore ha, poi, evidenziato che la richiesta di ripensamento è pervenuta nelle more della fase 3 della migrazione, quando il processo era già in corso e in fase avanzata di completamento, avvenuto, infatti, il 29 settembre 2022. Successivamente, in data 5 ottobre 2022, è pervenuto all’operatore un reclamo della Confederazione Nazionale Consumatori con il quale si richiedeva, per conto del cliente, l’immediata riattivazione del contratto con Wind Tre S.p.A. e il risarcimento per danni subiti e subendi. Il Servizio Clienti di Wind Tre S.p.A. ha informato il legale dell’associazione, tramite contatto telefonico su numero privato, circa l’impossibilità di interrompere la migrazione, essendo già espletata la fase 3 e completato il provisioning di attivazione in capo al recipient. In data 12 ottobre 2022, l’operatore ha altresì provveduto a riscontrare il reclamo all’indirizzo [consultagiuridica@pec.confederconsumatori.it](mailto:consultagiuridica@pec.confederconsumatori.it) e in copia per conoscenza all’indirizzo [cxxxxxx.lxxxx@alice.it](mailto:cxxxxxx.lxxxx@alice.it). In data 7 ottobre 2022 la parte istante si è rivolta al Corecom Puglia per l’adozione di un provvedimento d’urgenza ex art. 5 (GU5/556135/2022); nell’ambito del relativo procedimento Wind Tre S.p.A. ha rappresentato che “Il cliente può rientrare in Wind Tre comunicando il codice di migrazione del suo attuale operatore e si procederà ad attivare la migliore offerta ad oggi presente”. Il successivo 13 ottobre 2022, Vodafone Italia S.p.A. ha comunicato il proprio codice di migrazione, pertanto, Wind Tre S.p.A., con nota del 14 ottobre 2022, ha dichiarato che “a seguito della comunicazione del predetto codice procederà ad inserire ordine di attivazione che seguirà i tempi standard di attivazione Eventuali disservizi devono essere rivolti all’attuale operatore”. Il 19 ottobre 2022, Wind Tre S.p.A. ha poi indicato il giorno 27 ottobre 2022 quale data per la DAC. La linea, infatti, a seguito della nuova attivazione, risulta attiva su rete Wind Tre S.p.A. a partire da tale data, con contratto n. 1573068232xxx. Wind Tre S.p.A. ha, dunque, escluso qualsiasi responsabilità della Società in merito alla mancata interruzione della migrazione atteso che è compito del recipient (Vodafone Italia S.p.A.), procedere alla relativa interruzione in caso di ripensamento. Nel caso di specie, tuttavia, la procedura di migrazione era ampiamente avanzata in fase 3. Wind Tre S.p.A. ha evidenziato che, nell’ambito del procedimento GU5, si è resa fin da subito disponibile, ricevuto il codice di migrazione da Vodafone Italia S.p.A., ad attivare ex novo la linea dedotta in controversia sulla propria rete, che risulta, infatti, attiva con nuovo contratto dal 27 ottobre 2022. Con riguardo alle richieste di indennizzo per cessazione/ sospensione/disservizio della linea n. 0995610xxx nel passaggio tra i due operatori, Wind Tre S.p.A. ha ritenuto che le stesse non meritino accoglimento atteso che la Società, in qualità di donating, ha regolarmente processato la richiesta di migrazione sottomessa da Vodafone Italia S.p.A. e, a seguito del corretto espletamento della portabilità, ha cessato la linea sulla propria rete. La numerazione è stata, poi, riattivata con nuovo contratto in data 27 ottobre 2022 a seguito di GU5, dopo aver ricevuto il codice di migrazione da Vodafone Italia

S.p.A. Anche eventuali richieste di indennizzo per mancata risposta ai reclami non meritano accoglimento in quanto la Società ha risposto sia telefonicamente che per iscritto alla PEC dell’associazione. Gli altri reclami riportati dall’utente in istanza, ha precisato Wind Tre S.p.A., non sono correttamente documentati. L’operatore ha, infine, rappresentato che l’istante presenta un insoluto pari a euro 398,44, di cui euro 215,42 (fattura n. F2218347xxx) relativi alla linea n. 0995610xxx con contratto n. 1526052409xxx mentre la restante parte

dell'insoluto è relativa alla linea attivata il 27 ottobre 2022 con contratto n. 1573068232xxx. L'operatore, quindi, ha chiesto in primis il rigetto delle richieste di parte istante e in subordine l'eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché si tratta, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile. Per quanto sopra rappresentato, Wind Tre S.p.A. ha chiesto il rigetto delle domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto e in diritto. L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nell'ambito dell'istruttoria, ha rappresentato che, dalle verifiche effettuate a sistema, risulta una pratica del 17 settembre 2022 per l'attivazione di una rete fissa voce con piano VF Family Plan, con importazione del n. 0995610xxx. In data 27 settembre 2022 è stata, poi, inviata una comunicazione di recesso per ripensamento, con richiesta di cessazione della linea. La richiesta di migrazione dell'utenza è stata inserita il 17 settembre 2022 e si è espletata correttamente il 29 settembre 2022. Al riguardo, Vodafone Italia S.p.A. ha precisato che, una volta avviata la fase 2, la procedura di migrazione non è più revocabile e l'unico modo per ripristinare lo status quo consiste nel richiedere al gestore prescelto una nuova pratica di attivazione con portabilità del numero. Nel caso di specie, la richiesta di recesso è pervenuta dopo la chiusura della fase 2 e, pertanto, la richiesta non era più revocabile. Vodafone Italia S.p.A. ha, quindi, invitato l'utente ad attendere l'espletamento della migrazione per poi richiedere il rientro al precedente gestore. Il 6 ottobre 2022 è stato comunicato il codice di migrazione all'utente. In data 7 ottobre 2022 l'istante ha avviato un procedimento GU5 per il rientro in Wind Tre S.p.A. e la migrazione verso tale gestore si è espletata il 27 ottobre 2022, a seguito di richiesta inserita il 14 ottobre 2022. L'operatore ha ritenuto, dunque, priva di pregio la contestazione relativa all'interruzione del servizio atteso che l'istante, invero, avrebbe potuto usufruire, nelle more, del servizio con Vodafone Italia S.p.A. collegando il modem VF Station, che invece ha restituito immediatamente. L'operatore ha, altresì, precisato che in data 12 ottobre 2022, a fronte della richiesta di recesso, è stato applicato lo sconto dei costi di disattivazione e lo sconto del 100% sui contributi per la linea per due mesi. Vodafone Italia S.p.A. ha contestato, in ultimo, tutte le richieste di indennizzo associate alla mancata fruizione della numerazione e relative a fattispecie diverse (sospensione/cessazione amministrativa, malfunzionamento/interruzione) e non cumulabili con la fattispecie indennitaria di cui all'art. 7 del Regolamento sugli indennizzi, atteso che la ratio di ognuna sta nel riconoscere una forma compensatoria all'utente per un disagio simile (mancata fruizione di un numero o servizio) ma causato da differenti cause. Per quel che concerne la fatturazione, Vodafone Italia S.p.A. si rende disponibile allo storno dell'unica fattura emessa (n. AO22157xxx del 14 dicembre 2022) di importo pari a euro 28,74. La Società, infine, ha contestato la domanda di indennizzo per mancato riscontro ai reclami atteso che non vi sono in atti reclami diretti a Vodafone (ma solo richieste di recesso) e che la segnalazione si è risolta, per facta concludentia, nei termini per la risposta (45 giorni). Alla luce di quanto esposto, Vodafone Italia S.p.A. ha chiesto il rigetto dell'istanza o, quantomeno, l'estromissione dal presente procedimento.

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 per i motivi che seguono. In via preliminare, si dà atto che è stata disposta un'integrazione istruttoria nei confronti di Wind Tre S.p.A., volta ad acquisire copia delle fatture che concorrono a definire la posizione debitoria dell'istante nei confronti della Società. Wind Tre S.p.A. ha riscontrato nei termini la richiesta, precisando che "nelle more del provvedimento l'insoluto è aumentato rispetto a quanto indicato nella memoria difensiva depositata". Sempre in via preliminare, si rappresenta che le richieste introdotte dall'istante in sede di definizione (in memoria e nella nota "Integrazione fatti per GU14") non possono essere accolte, in quanto non sono state oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione. Infatti, in base al principio di obbligatorietà della fase conciliativa, occorre che le questioni in discussione siano le medesime - in sede di conciliazione e in sede di definizione - poiché diversamente, ammettendo l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe di aggirare il predetto principio. Nel corso dell'istruttoria, è emerso che l'istante aveva attiva in Wind Tre S.p.A. l'utenza n. 0995610xxx dal mese di maggio 2021, con contratto n. 1526052409262. In data 16 settembre 2022, a seguito di un contatto telefonico con il quale veniva comunicato un aumento - non veritiero - dell'offerta fruita presso Wind Tre S.p.A., l'istante ha aderito a un'offerta commerciale di Vodafone Italia S.p.A., chiedendo la migrazione del numero storico. Tuttavia, verificata la non veridicità dell'incremento tariffario prospettato, l'utente ha dichiarato di aver contattato, già in data 23 settembre 2022, il Servizio Clienti di entrambi i gestori, rappresentando a Vodafone Italia S.p.A. la propria volontà di recedere dal contratto e a Wind Tre S.p.A. l'intenzione di mantenere il rapporto contrattuale con la predetta Società. L'istante ha sottolineato, inoltre, di aver più volte interloquuto con i call center di entrambi gli operatori - Vodafone Italia S.p.A. ha confermato il contatto del 24 settembre 2022 - al fine di ribadire "fermamente la volontà espressa di non migrare e rimanere con WindTre". In data 27 settembre 2022, l'utente ha inviato a Vodafone Italia S.p.A., tramite PEC,

il modulo per esercitare il recesso del contratto e di tanto ha informato Wind Tre S.p.A., sempre tramite PEC, rappresentando la propria volontà di proseguire il rapporto contrattuale con quest'ultimo operatore. Il 28 settembre 2022, l'istante ha ribadito a Vodafone Italia S.p.A., tramite PEC, di aver effettuato il recesso del contratto stipulato telefonicamente il 16 settembre 2022. Nella comunicazione, l'utente ha precisato di aver già restituito la Vodafone station (asserzione confermata dall'operatore in memoria) e di aver sollecitato ripetutamente, sin dal 24 settembre 2022, la lavorazione del recesso tramite contatto telefonico con il Servizio Clienti (al numero 190). Successivamente, in data 29 settembre 2022, l'utente ha trasmesso un'ulteriore comunicazione a Wind Tre S.p.A. finalizzata a confermare l'intenzione di mantenere attivo il contratto con tale Società, "alle stesse condizioni, senza interruzione della linea e senza costi aggiuntivi". L'utente ha chiesto, pertanto, di riattivare la linea sospesa nella medesima giornata (29 settembre 2022), precisando di aver inviato il modulo recante la volontà di revocare la disdetta della linea con Wind Tre S.p.A., come da indicazioni ricevute dal Servizio Clienti. Il 5 ottobre 2022 la parte istante ha inviato una diffida a Wind Tre S.p.A., per il tramite della Confederazione Nazionale Consumatori Utenti, chiedendo l'immediata riattivazione della linea 0995610xxx (codice cliente 1.115253409) in Wind Tre S.p.A. In data 7 ottobre 2022 l'utente ha presentato al CORECOM Puglia l'istanza UG/556132/2022, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento, formulando contestualmente domanda per l'adozione di un provvedimento d'urgenza (GU5/556135/2022). Nell'ambito di quest'ultimo procedimento, Wind Tre S.p.A. ha precisato che la richiesta di rettifica della migrazione verso Vodafone Italia S.p.A. era pervenuta in avanzata fase 3, quando il processo non era più revocabile. L'operatore ha, poi, rappresentato la possibilità per l'utente di rientrare in Wind Tre S.p.A. "comunicando il codice di migrazione del suo attuale operatore e si procederà ad attivare la migliore offerta ad oggi presente". In relazione a tanto, il 12 ottobre 2022 l'utente ha comunicato, nel fascicolo GU5, il codice di migrazione rilasciato da Vodafone Italia S.p.A. (confermato in data 13 ottobre 2022 dallo stesso operatore) e Wind Tre S.p.A., con comunicazione del 14 ottobre 2022, ha informato l'utente che avrebbe provveduto a inserire l'ordine di attivazione, poi avvenuta in data 27 ottobre 2022 con contratto n. 1573068232xxx. Tanto premesso, la richiesta di cui al punto i., relativa alla riattivazione del n. 0995610xxx, risulta già soddisfatta atteso che la menzionata numerazione è stata riattivata presso il gestore Wind Tre S.p.A. in data 27 ottobre 2022, come risulta dalle schermate allegate da entrambi gli operatori. Al riguardo, l'utente ha dichiarato che la linea è stata riattivata in data 28 ottobre 2022. La richiesta di cui al punto ii., può essere parzialmente accolta per le motivazioni che seguono. Nel caso di specie, con riguardo alla posizione di Wind Tre S.p.A., tenuto conto della chiara volontà dell'istante di non procedere alla migrazione dell'utenza n. 0995610xxx verso il gestore Vodafone Italia S.p.A. e di rimanere in Wind Tre S.p.A., la risoluzione contrattuale (riferita al contratto n. 1526052409xxx), più che a titolo di recesso, deve considerarsi avvenuta per inadempimento da parte di Vodafone Italia S.p.A., in ragione della mancata lavorazione della richiesta di ripensamento dell'utente. Pertanto, in parziale accoglimento della richiesta dell'istante, si ritiene equo disporre lo storno, ovvero il rimborso, di tutti i costi addebitati da Wind Tre S.p.A. a titolo di recesso/migrazione relativi all'utenza dedotta in controversia. Di conseguenza, la fattura n. F2218301xxx del 22 novembre 2022 (di importo pari a euro 23,27) recante esclusivamente i costi relativi alla "restituzione abbonamento" e "per attività di migrazione servizio verso altro operatore", dovrà essere integralmente stornata/rimborsata all'utente. Con riguardo a eventuali costi di attivazione relativi al nuovo contratto (n. 1573068232xxx), alcuna valutazione è stata possibile, atteso che l'istante non ha specificato se tali costi sussistano, né quale sia l'importo (eventuale) di cui si chiede il rimborso, tanto meno ha allegato agli atti la fattura - nel caso - contestata, non consentendo a questa Autorità di compiere l'attività istruttoria propedeutica al riconoscimento del rimborso medesimo. Dalla disamina delle fatture in atti, emerge, poi, che la fattura n. F2218347xxx del 22 novembre 2022 (relativa, come asserito da Wind Tre S.p.A., al precedente contratto n. 1526052409xxx) di importo pari a euro 215,42 reca sia i costi per l'abbonamento Internet 200 dal 27 ottobre 2022 (data di riattivazione dell'utenza in Wind Tre S.p.A.) al 30 novembre 2022 - che si ritengono dovuti - sia l'importo di euro 191,68 riferito alle rate residue del modem (dalla rata n. 17 alla rata n. 48). Orbene, con riferimento a quest'ultimo importo, occorre evidenziare che nelle fatture successive (in atti), relative al nuovo contratto attivato il 27 ottobre 2022 (n. 1573068232xxx), Wind Tre S.p.A. imputa una rata mensile di importo pari a euro 5,99 (esente IVA) quale costo del modem, computando ulteriori 48 mensilità malgrado la fruizione del servizio - come dichiarato dall'utente in memoria, non confutato dall'operatore - sia resa "con il precedente MODEM, risalente all'attivazione della fornitura del maggio 2021". Ritenuto, pertanto, che sussista una ripetizione nella richiesta di pagamento del medesimo apparato e che sia dovuto, unicamente, l'importo complessivo di euro 185,69 relativo alle rate ancora non corrisposte per lo stesso (dalla n. 18 alla n. 48), si dispone che Wind Tre S.p.A., una volta acquisita la volontà dell'utente in merito alle modalità di pagamento delle rate residue del modem (in unica soluzione o con

pagamento rateizzato, dalla rata n. 18 alla rata n. 48), proceda - in relazione alla scelta operata dal cliente - al ricalcolo delle fatture già emesse e di prossima emissione (a partire dalla fattura n. F2218347xxx del 22 novembre 2022) recanti i costi per il modem. Si precisa che l'importo dovuto e il numero delle rate residue sono stati così calcolati in quanto l'utente ha già corrisposto all'operatore, dopo il rientro in Wind Tre S.p.A., un'ulteriore rata per il modem (euro 5,99) con il pagamento della fattura n. F2302618xxx del 22 gennaio 2023. Con riguardo alla fatturazione di Vodafone Italia S.p.A., si ritiene che la richiesta dell'istante volta allo storno delle fatture debba essere accolta in quanto il servizio è stato attivato dall'operatore in forza di un contratto oggetto di recesso da parte del cliente. Pertanto, Vodafone Italia S.p.A. dovrà procedere allo storno dell'unica fattura emessa (n. AO22157xxx del 14 dicembre 2022) di importo pari a euro 28,74 e, attesa la cessazione del contratto, null'altro sarà dovuto dall'utente. Si fa presente, peraltro, che l'operatore medesimo, nelle memorie e in sede di udienza, si è reso disponibile allo storno della citata fattura. La richiesta di cui al punto iii., concernente l'applicazione di una sanzione per inottemperanza, ai sensi della legge n. 481/1995, non può trovare accoglimento in quanto l'Autorità, in questa sede, non ha competenza a pronunciarsi su tali questioni ma si limita a riconoscere rimborsi e/o corrispondere indennizzi all'utente, ove riscontri la fondatezza dell'istanza presentata. In ordine alla richiesta di cui al punto iv., si osserva, preliminarmente, che dal corredo probatorio in atti risulta confermato che l'istante, dopo aver aderito a distanza, il 16 settembre 2022, a una proposta contrattuale di Vodafone Italia S.p.A., ha correttamente esercitato il diritto di ripensamento con PEC inviata il 27 settembre 2022 e confermata da un'ulteriore PEC il 28 settembre 2022, allegata agli atti. Nel caso di specie, trovano dunque applicazione le disposizioni del Codice del consumo (art. 52 e seguenti del d.lgs n. 206/2005), le quali stabiliscono che per le proposte contrattuali a distanza, ovvero negoziate fuori dai locali commerciali, il consumatore ha diritto di recedere, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo entro il termine di 14 giorni lavorativi. Nel caso in esame, il cliente ha esercitato il diritto di ripensamento nei termini previsti dal Codice e la mancata lavorazione della richiesta di recesso da parte di Vodafone Italia S.p.A. ha provocato la conseguente migrazione dell'utenza dedotta in controversia da Wind Tre S.p.A. a Vodafone Italia S.p.A. Al riguardo, Vodafone Italia S.p.A. ha declinato qualsiasi responsabilità dichiarando che la richiesta di ripensamento è pervenuta dopo la chiusura della fase 2 e che, pertanto, la procedura di migrazione risultava tecnicamente non più revocabile. Sul punto, occorre richiamare la disciplina relativa alla gestione del ripensamento del cliente nell'ambito delle procedure di migrazione, di cui alla delibera n. 31/11/CIR, la quale prevede, espressamente, all'articolo 3 quanto segue: “[...] Se la raccomandata del cliente viene ricevuta dal recipient con almeno tre giorni di anticipo rispetto alla data prevista per il passaggio (DAC), il recipient interrompe la migrazione per ripensamento del cliente, ALTRIMENTI IL RECIPIENT, IL DONATING E TELECOM ITALIA RETE COLLABORANO DILIGENTEMENTE AL FINE DI RIPRISTINARE, CON IL MINIMO DISSERVIZIO, LA CONFIGURAZIONE INIZIALE DEL CLIENTE [enfasi aggiunta]”. Inoltre, va rilevato che Vodafone Italia S.p.A., pur richiamando in memoria l'articolo 20 delle Condizioni generali di Contratto, in base al quale asserisce che l'utente ha “espressamente autorizzato Vodafone a dare principio di esecuzione al contratto prima del termine di 14 giorni”, non ha, tuttavia, fornito prova della suddetta previa espressa autorizzazione dell'istante, né ha esibito copia di verbal order o di modulistica contrattuale firmata riportante la disposizione sopra citata, circostanza che avvalorava le contestazioni sollevate dall'istante. Orbene, si ritiene che Vodafone Italia S.p.A., una volta acquisita la mutata volontà dell'istante, pur dovendo comunque completare la migrazione, attesa l'impossibilità tecnica di revocare la stessa, avrebbe dovuto al contempo informare l'istante sulle modalità di implementazione della procedura di migrazione inversa verso l'operatore Wind Tre S.p.A., oltre ad avviare una interlocuzione con quest'ultimo gestore – come da disposizioni di cui alla citata delibera n. 31/11/CIR – al fine di risolvere rapidamente la problematica. Analogamente, si ritiene che Wind Tre S.p.A., a seguito delle sollecite comunicazioni inviate dall'utente, tramite PEC, concernenti il recesso del contratto con Vodafone Italia S.p.A. e finalizzate a rappresentare la chiara volontà di proseguire il rapporto contrattuale con la Società, avrebbe dovuto attivarsi tempestivamente, una volta espletata la migrazione oggetto di ripensamento (29 settembre 2022), al fine di favorire il rientro della numerazione in Wind Tre S.p.A. nel più breve tempo possibile. Invece, solo a seguito della presentazione dell'istanza GU5 da parte dell'utente, in data 7 ottobre 2022, gli operatori hanno posto in essere le attività necessarie a garantire la riattivazione dell'utenza presso Wind Tre S.p.A. È ragionevole ritenere che la richiesta indennitaria formulata dall'utente possa intendersi come volta alla liquidazione dell'indennizzo per il ritardo con il quale l'utenza è stata riattivata in Wind Tre S.p.A., a seguito della migrazione non richiesta. La fattispecie può ritenersi, pertanto, indennizzabile ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi; tuttavia, va rilevato che, in presenza di disservizio, come nel caso di specie, l'articolo 7 rimanda espressamente alle disposizioni di cui all'articolo 6. Occorre tener conto, infatti, che l'istante ha patito l'interruzione dei servizi

voce e dati in quanto l'avvenuto ripensamento nei termini ha, di fatto, ingenerato nell'utente un legittimo affidamento sulla cessazione del rapporto contrattuale con Vodafone Italia S.p.A. e in ragione di tanto la parte istante, in buona fede, ha restituito tempestivamente la Vodafone Station all'operatore, ancor prima dell'espletamento della migrazione. Alla luce di quanto sopra esposto, ritenuto che Vodafone Italia S.p.A. e Wind Tre S.p.A. non abbiano adottato la dovuta diligenza professionale nella gestione della problematica, concorrendo a procrastinare il disservizio, risolto definitivamente solo in data 27 ottobre 2022, si dispone che i due operatori siano tenuti solidalmente alla liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari a euro 14,00 al giorno (euro 6,00 per il servizio voce ed euro 8 per il servizio dati), per giorni 20, computati in riferimento al periodo compreso dal 7 ottobre 2022 (data in cui l'utente ha segnalato l'interruzione dei servizi voce e dati con la presentazione dell'istanza GU5) al 27 ottobre 2022 (riattivazione dell'utenza in Wind Tre S.p.A.), per un importo complessivo pari a euro 280,00 (duecentottanta/00). Con riguardo al disagio patito dall'utente nel periodo dal 27 settembre 2022 (data di invio del recesso del contratto di Vodafone Italia S.p.A.) al 7 ottobre 2022 (data di presentazione del GU5), si ritiene congruo riconoscere all'istante la liquidazione dell'indennizzo per la mancata gestione del diritto di ripensamento che deve essere valutata come attivazione di servizio non richiesto in quanto il gestore Vodafone Italia S.p.A. non ha tenuto conto della manifestazione di volontà della parte istante, dando seguito all'attivazione di un contratto non più richiesto dal cliente. Si ritiene, pertanto, che Vodafone Italia S.p.A. sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 9, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il parametro pari a euro 5,00 pro die per il citato periodo (27 settembre 2022 - 7 ottobre 2022 escluso) per il numero di giorni pari a 10, per un importo complessivo pari a euro 50,00 (cinquanta/00). Viceversa, non possono trovare autonomo accoglimento le richieste dell'istante di cui ai punti v. e vi. dovendosi ritenere già soddisfatte per effetto dell'accoglimento della richiesta di indennizzo di cui al punto iv. Infatti, la sospensione del servizio e i disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori sono già stati valutati ai fini del riconoscimento dell'indennizzo di cui sopra per la gestione non diligente della problematica da parte degli operatori e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe considerata, in termini compensatori, due volte. Infine, non si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante di cui al punto vii. per le motivazioni che seguono. Con riguardo alla posizione di Vodafone Italia S.p.A., va rilevato che le comunicazioni inviate dalla parte istante all'operatore in data 27 e 28 settembre 2022 si sostanziano in mere richieste di recesso, come si evince anche dall'oggetto delle PEC: "Modulo di recesso contratto C.L." (PEC del 27 settembre) e "Richiesta di recesso contratto C.L." (PEC del 28 settembre). Quanto ai reclami nei confronti di Wind Tre S.p.A., formulati tramite PEC il 27 e 29 settembre 2022 (l'istante ha provveduto a depositare le ricevute di avvenuta consegna e accettazione) e il 5 ottobre 2022, va evidenziato che gli stessi erano volti a rappresentare la volontà dell'istante di proseguire il rapporto contrattuale con la Società e a sollecitare la riattivazione della linea. A ogni modo, rileva sul punto che tutte le problematiche segnalate agli operatori sono state superate con il rientro dell'utenza in Wind Tre S.p.A., il 27 ottobre 2022, e dunque entro i 45 giorni dalla data dei reclami. Il mancato riscontro alle segnalazioni in questione può ritenersi, pertanto, superato per facta concludentia. Si dà atto che l'istanza è stata trasferita, per competenza, a questa Autorità dal CORECOM Puglia in data 27 giugno 2023.

#### DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 10/06/2023, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 140,00 (centoquaranta/00) per l'interruzione dei servizi voce e dati, secondo quanto previsto dall'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta, inoltre, a rimborsare/stornare all'utente, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, la fattura n. F2218301xxx del 22 novembre 2022, di importo pari a euro 23,27 (ventitré/27). Infine, l'operatore dovrà procedere al ricalcolo delle fatture già emesse e di prossima emissione (a partire dalla fattura n. F2218347xxx del 22 novembre 2022) recanti i costi per il modem, in relazione alla scelta operata dal cliente in ordine al pagamento delle rate residue per il modem (in unica soluzione o con pagamento rateizzato, dalla rata n. 18 alla rata n. 48).

- Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 10/06/2023, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 50,00 (cinquanta/00) per l'attivazione di servizi non richiesti, secondo quanto previsto dall'articolo 9, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi; ii. euro 140,00 (centoquaranta/00) per l'interruzione dei servizi voce e dati, secondo quanto previsto dall'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, inoltre, a stornare all'utente la fattura n. AO22157xxx del 14 dicembre 2022, di importo pari a euro 28,74 (ventotto/74).

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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