

DELIBERA N. 77/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LA VANGUARDIA DI BURRINI/WIND TRE S.P.A.
(GU14/394713/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 24 giugno 2021;

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. 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. 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. 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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente La Vanguardia di Burrini, del 16/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa *business* n. 055598xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. la sig.ra Burrini, titolare della ditta La Vanguardia di Burrini, è titolare dell'utenza telefonica n. 055598xxx, codice cliente 354260824, sulla quale era attivo il servizio di telefonia voce e ADSL fornito da WIND Tre;

b. il servizio ADSL ha sempre funzionato in modo inadeguato rispetto ai livelli minimi di qualità previsti dal contratto; la connessione era lenta e intermittente e non consentiva di poter scaricare file e accedere con continuità a internet;

c. a causa di tale grave malfunzionamento l'utente nell'anno 2017 ha chiesto la disattivazione del servizio ADSL, mantenendo unicamente il servizio voce. Tale richiesta non è mai stata evasa da parte di WIND Tre, che ha inopinatamente continuato ad addebitare in bolletta anche il costo del servizio ADSL non funzionante, per euro 27,02 al mese compresa IVA;

d. l'utente, in considerazione di tale situazione, ha cercato di cambiare operatore, chiedendo la migrazione del numero verso Fastweb; tuttavia, non è stato possibile effettuare la migrazione in quanto l'utenza è stata bloccata da WIND Tre; tale blocco, apposto presumibilmente per un errore di WIND Tre relativo alla mancata chiusura di una precedente pratica, ha impedito a Fastweb di lavorare la richiesta di migrazione e di effettuare il passaggio dell'utenza;

e. con reclamo del 9 settembre 2019, la parte istante ha contestato l'accaduto a WIND Tre, chiedendo la liberazione della linea per poter effettuare la migrazione, il rimborso dei canoni relativi al servizio ADSL a partire dall'anno 2017, nonché il pagamento degli indennizzi automatici;

f. con comunicazione dell'11 febbraio 2020, effettuata con notevole ritardo, WIND Tre ha segnalato di aver emesso note di credito a favore della cliente per euro 809,00 + IVA (pari ad euro 986,98) a titolo di rimborso del servizio ADSL precedentemente disdetto, nonché un'ulteriore nota di credito di euro 100,00 a titolo di indennizzo;

g. nonostante abbia riconosciuto la fondatezza della contestazione, WIND Tre ha inopinatamente continuato ad addebitare anche il costo del servizio ADSL, nonostante fosse evidente che tale servizio era stato disdetto;

h. l'istante ha cercato nuovamente di cambiare operatore, chiedendo la migrazione del numero verso TIM; tuttavia, anche in questo caso non è stato possibile effettuare tale migrazione in quanto l'utenza è risultata essere sempre bloccata da WIND Tre;

i. con raccomandata del 19 aprile 2020, l'istante ha comunicato la formale disdetta dell'utenza, chiedendo la cessazione di ogni servizio, nonostante ciò, WIND Tre ha mantenuto l'utenza attiva, continuando a emettere fatture;

j. con ulteriore reclamo del 23 settembre 2020, l'istante, nel ribadire le precedenti contestazioni, ha evidenziato di aver disdetto formalmente l'utenza e ha chiesto la

cessazione del servizio, il pagamento delle residue somme portate dalle note di credito già emesse, il rimborso delle ulteriori somme pagate per il canone ADSL a partire dall'anno 2017, l'annullamento integrale delle fatture successive alla disdetta della linea, e il pagamento degli indennizzi automatici;

k. Al fine di risolvere la vertenza è stata attivata la procedura di conciliazione, che si è conclusa in data 11 gennaio 2021 con verbale di mancato accordo e, nel frattempo, WIND Tre ha continuato a emettere fatture per l'utenza in oggetto, nonostante sia chiaro che tale utenza deve essere cessata.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

i. l'immediata cessazione dell'utenza telefonica n. 055598xxx, codice cliente 354260824, già disdetta con raccomandata del 19 aprile 2020, e tutti i servizi a essa associati;

ii. il rimborso dei residui importi pagati per il servizio ADSL a partire dall'anno 2017;

iii. l'annullamento integrale di tutte le fatture emesse successivamente al mese di giugno 2020, data ultima per la cessazione definitiva dell'utenza da parte di WIND Tre (30° giorno successivo alla ricezione della disdetta)

iv. la liquidazione dell'indennizzo per il mancato funzionamento della linea ADSL, calcolato per un periodo di sei mesi dal giugno al dicembre 2017, ossia sino alla data di disdetta del servizio);

v. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella gestione della migrazione della linea verso gli operatori Fastweb e TIM, dalla data delle rispettive richieste sino alla chiusura della pratica da parte degli operatori Fastweb e TIM per impossibilità di attivazione della linea;

vi. la liquidazione dell'indennizzo per attivazione di un servizio non richiesto;

vii. la liquidazione dell'indennizzo per la ritardata risposta al reclamo del 9 settembre 2019 al quale WIND Tre ha risposto solo in data 10 febbraio 2020.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in merito alla richiesta di cessazione dell'utenza telefonica n. 055598xxx e tutti i servizi a essa associati, inoltrata con raccomandata del 19 aprile 2020 e ricevuta in data 22 maggio 2020, per un problema di sistema non è stato possibile fino ad adesso inoltrare l'ordine di cessazione. WIND Tre si è impegnata a stornare le fatture emesse a partire dal 31° giorno successivo alla ricezione della richiesta di cessazione.

Relativamente alla richiesta di stornare gli importi fatturati per il solo servizio ADSL, WIND Tre ha già emesso diverse note di credito al fine di stornare i relativi importi e sta predisponendo l'emissione di ulteriori note di credito. Analogo discorso in merito a quanto fatturato per tutti i servizi relativi all'utenza fissa n. 055598xxx, per i cui importi WIND Tre sta predisponendo l'emissione delle note di credito inerenti alle fatture già emesse, a partire dal 31° giorno successivo alla data di ricezione della richiesta di cessazione totale dell'utenza, ricevuta in data 22 maggio 2020. Inoltre, WIND Tre si è

impegnata, fin da subito, a stornare le prossime fatture fino alla conclusione del ciclo contabile.

Relativamente alle richieste di indennizzo circa il malfunzionamento della componente ADSL dal giugno al dicembre 2017, WIND Tre ha precisato che risulta un'unica segnalazione di malfunzionamento da parte della cliente, in data 30 agosto 2020, chiusa il giorno successivo con soluzione 'Risolta', come si evince dalle schermate del sistema.

Per gli indennizzi in merito ritardo nella gestione della migrazione della linea verso gli operatori Fastweb e TIM, WIND Tre ha dichiarato che la migrazione non si concretizzava per un problema tecnico sui sistemi WIND Tre ove risultava ancora in lavorazione una pratica e per la quale risultava aperta dallo stesso Servizio Clienti una pratica di normalizzazione. In virtù di quanto appena rappresentato, WIND Tre ha accolto il reclamo del cliente pervenuto tramite raccomandata, ricevuta in data 13 settembre 2019 e ha predisposto in ordinario l'emissione della Lettera di Accredito n. 912723224 dell'importo pari a 100,00, importo massimo previsto dalla Carta dei Servizi.

Sulla richiesta di indennizzo per la mancata cessazione dell'utenza, e alla richiesta di applicare in via analogica gli indennizzi previsti per le fattispecie relative all'attivazione di un servizio non richiesto, o all'attivazione di profili tariffari non richiesti, WIND Tre ha già espresso la propria posizione circa il mancato accoglimento di tale richiesta.

Infine, sulla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, pervenuto alla in data 13 settembre 2019, WIND Tre ha dichiarato di aver risposto in data 10 febbraio 2020, al termine della laboriosa lavorazione ed emissione delle varie note di credito, con 105 gg. di ritardo e non 126, in quanto WIND Tre ha 45 gg. per rispondere ai reclami.

L'istante attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di WIND Tre per un importo complessivo pari a 944,79 euro, da cui saranno detratti gli importi delle note di credito in corso di emissione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento nei confronti di WIND Tre per i motivi che seguono.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. ha già trovato accoglimento, nelle more della procedura, da parte di WIND Tre che ha provveduto a disporre la cessazione dell'utenza telefonica e di tutti i servizi a essa associati tenuto conto della raccomandata di disdetta del 19 aprile 2020.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento in quanto, nel corso del 2017, l'istante ha richiesto la cessazione del servizio ADSL, ma lo stesso è stato mantenuto attivo e ha generato fatturazione, pertanto, WIND Tre sarà tenuta al rimborso/storno degli importi fatturati relativi al servizio ADSL dal 30° giorno successivo alla richiesta di cessazione del 2017 fino alla cessazione della linea telefonica, tenuto conto delle note di credito emesse e in corso di emissione.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. può trovare accoglimento in considerazione del fatto che la richiesta di disdetta della linea telefonica del 19 aprile

2020 non è stata gestita da parte di WIND Tre, motivo per cui le fatture emesse a far data dal mese di giugno 2020 fino alla cessazione definitiva della linea telefonica dovranno essere stornate.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. volta alla liquidazione dell'indennizzo per il mancato funzionamento della linea ADSL, calcolato per un periodo di sei mesi dal giugno al dicembre 2017, ossia sino alla data di disdetta del servizio, non può trovare accoglimento in quanto agli atti non risultano segnalazioni di guasto o di disservizio da parte della cliente. Risulta un'unica segnalazione del 30 agosto 2020, risolta, ma non risulta nulla in relazione al periodo giugno 2017 – dicembre 2017. Risulta evidente che l'onere della prova della risoluzione delle problematiche lamentate ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

La richiesta dell'istante di cui al punto v., volta alla liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella gestione della migrazione della linea verso gli operatori Fastweb e TIM, non può trovare accoglimento per i motivi che seguono. La richiesta risulta generica in quanto non risultano depositate le copie delle proposte di contratto sottoscritte prima con Fastweb e successivamente con TIM, non risultando possibile individuare l'intervallo temporale entro il quale la procedura si sarebbe dovuta perfezionare. Inoltre, parte istante non ha rivolto le proprie doglianze nei confronti dei nuovi gestori verso i quali avrebbe voluto migrare la propria utenza. In base alla normativa vigente in materia di migrazioni, è onere del gestore *recipient* rendere edotto il cliente circa la presenza di impedimenti al perfezionamento della migrazione. Si ritiene, quindi, che WIND Tre non sia tenuta alla liquidazione di alcun indennizzo per la mancata migrazione della linea avendo continuato a garantire l'erogazione dei servizi su propria rete.

La richiesta dell'istante di cui al punto vi., volta alla liquidazione dell'indennizzo per attivazione di un servizio non richiesto, non può trovare accoglimento in quanto la fattispecie non è inquadrabile nella previsione di cui all'articolo 9 del Regolamento sugli indennizzi in quanto trattasi di una mancata gestione della disdetta del contratto da parte di WIND Tre che ha determinato il disagio della prosecuzione della fatturazione da parte del gestore. Si ritiene, pertanto, che alcun indennizzo possa essere riconosciuto in questa sede, fermo restando l'annullamento delle fatture emesse con il conseguente diritto allo storno/rimborso degli importi fatturati indebitamente.

Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto vii., volta alla liquidazione dell'indennizzo per la ritardata risposta al reclamo del 9 settembre 2019, può trovare accoglimento sotto il profilo del ritardo nella risposta da parte di WIND Tre, avvenuta in data 10 febbraio 2020. Ai sensi dell'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi*, WIND Tre sarà tenuta liquidazione dell'indennizzo secondo il parametro pari a euro 2,50 *pro die* per il periodo dal 24 ottobre 2019 (dalla data del reclamo del 10 settembre 2019, occorre considerare che, ai sensi della Carta Servizi, WIND Tre si riserva una tempistica di 45 giorni per la risposta al reclamo) fino al 10 febbraio 2020 per il numero di giorni pari a 109 per l'importo pari a euro 272,50.

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente La Vanguardia di Burrini nei confronti di WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno delle fatture insolute oltre al rimborso degli importi residui relativi al servizio ADSL oltre 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 272,50 (duecentosettantadue/50) a titolo di indennizzo per la ritardata risposta al reclamo.

3. La società WIND Tre 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.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

5. 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, 24 giugno 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

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