

## **DELIBERA N. 6/24/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA D.S./WIND TRE S.P.A. (GU14/617041/2023)**

#### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 6 febbraio 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*”, di seguito “*Codice*”;

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. 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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente D.S. del 27/06/2023, trasferita per competenza dal CO.RE.COM. Lombardia in pari data;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, titolare dell'utenza telefonica mobile n. 3661774xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

- a. l'utente, nel mese di gennaio 2022, ha sottoscritto un contratto con Wind Tre per la portabilità della propria utenza;
- b. ha subito l'interruzione dei servizi e Wind Tre non ha effettuato la portabilità con conseguente perdita del numero;
- c. anche i reclami sono rimasti inevasi.

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

- i. lo storno/rimborso delle fatture emesse;
- ii. il risarcimento del danno;
- iii. la liquidazione di un equo indennizzo per il disservizio subito.

### **2. La posizione dell'operatore**

La società Wind Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 08/01/2022 veniva richiesta dall'istante l'attivazione, tramite canale rivenditore autorizzato, di una SIM mobile prepagata con richiesta di portabilità della numerazione 3661774xxx da altro operatore nello scenario Wind Tre *recipient* – Poste Mobile *donating*

In data 12/01/2022 si definiva correttamente la portabilità della numerazione mobile 3661774xxx e l'attivazione sui sistemi Wind Tre.

La SIM mobile con numerazione 3661774xxx risulta tutt'oggi attiva e funzionante sui sistemi Wind Tre sull'anagrafica intestata all'istante.

Wind Tre ha eccepito l'assoluta indeterminatezza di tutte le contestazioni avversarie relative alla linea mobile n. 3661774xxx, e in particolare alla perdita del numero e della titolarità, a seguito di mancata attivazione e migrazione della stessa in quanto prive di fondamento. Non solo la portabilità della numerazione 3661774xxx è avvenuta nei tempi e secondo quanto previsto dalla delibera n. 147/11/CIR in materia di migrazione, ma la suddetta numerazione risulta tutt'oggi attiva e funzionante sui sistemi Wind Tre su anagrafica intestata all'istante. Vero è, infatti, che nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione (cfr. formulario UG, agli atti), non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste di parte istante.

Wind Tre S.p.A. ha eccepito l'improcedibilità e/o inammissibilità della presente istanza di definizione ai sensi dell'articolo 6, comma 4, del *Regolamento* in relazione alla contestazione relativa alla mancata portabilità e interruzione del servizio per la SIM mobile n. 3661774xxx. Infatti, le medesime doglianze avanzate con la presente istanza sono già state oggetto dei precedenti procedimenti: procedimento n. UG/497953/2022 presentato in data 07/02/2022 presso il CO.RE.COM. Lombardia conclusosi in data 22/02/2022 con il verbale di archiviazione per mancata comparizione del delegato dell'istante in udienza e il procedimento n. UG/502880/2022 presentato in data 22/02/2022 presso il CO.RE.COM. Lombardia archiviato in data 23/02/2022 sempre per mancata comparizione di parte istante.

Nonostante tali archiviazioni, l'istante ha presentato, dopo più di un anno, in data 28/03/2023, l'istanza di conciliazione procedimento n. UG/597313/2023 presso il CO.RE.COM. Lombardia conclusasi in data 20/06/2023 con verbale di mancato accordo. Nella seguente istanza, a seguito dell'eccezione di inammissibilità sollevata da Wind Tre, l'istanza veniva resa ammissibile dal CO.RE.COM solo per la contestazione relativa alla perdita del numero.

Parte istante, unitamente alle istanze di conciliazione, ha anche presentato le istanze GU5 volte all'adozione dei provvedimenti temporanei. In particolare, l'istanza GU5/497954/2022 si è conclusa con un provvedimento di archiviazione in data 16/02/2022, in quanto Wind Tre, nel corso della procedura, aveva dichiarato che “[l]’eventuale mancato utilizzo del servizio era causato dalla mancanza di credito sulla SIM, per cui si invitava l’istante ad effettuare una ricarica”. Il secondo procedimento GU5/502881/2022 è stato archiviato in data 23/02/2022, in quanto per la medesima controversia era stato già trattato ed esperito il tentativo di conciliazione.

Peraltro, parte istante, in data 23/03/2022, ha effettuato due ricariche di euro 10,00, a riprova della corretta attivazione della SIM mobile con numerazione 3661774xxx e del suo utilizzo da parte dell'utente. Prima di tale data, non risultano pervenuti contatti al servizio clienti, né segnalazioni tramite altri canali, diretti a contestare disservizi relativi alla mancata migrazione.

### **3. Motivazione della decisione**

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

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può essere accolta, in quanto la controversia è relativa a una SIM prepagata per cui non vi sono fatture da rimborsare/stornare.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. esula dalle competenze di questa Autorità, chiamata a disporre, se del caso, rimborsi o indennizzi, come chiarito dall'articolo 20, comma 4 del *Regolamento*.

Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto iii, volta alla liquidazione di indennizzi, può essere interpretata come volta alla liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione. All'esito dell'istruttoria, è emerso che la numerazione mobile 3661774xxx risulta attiva e funzionante come evidente dal dettaglio del traffico depositato da Wind Tre, pertanto, la richiesta non può trovare accoglimento.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente D.S. nei confronti di Wind Tre 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, 6 febbraio 2024

**IL PRESIDENTE**

Giacomo Lasorella

**IL COMMISSARIO RELATORE**

Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Giulietta Gamba