

DELIBERA N. 24/2024/DEF

**XXX XXX XXX/WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/669328/2024)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 9/07/2024;

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”*;

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

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX del 18/03/2024 acquisita con protocollo n. 0081925 del 18/03/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 18 marzo 2024 nei confronti di WindTre spa (da qui in avanti per brevità anche solo WindTre o l'Operatore), il sig. XXXX XXXX XXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente) lamenta la mancata effettuazione, da parte dell'Operatore, del trasloco della propria utenza fissa n. XXXXXXXX (poi a suo dire illegittimamente cessata) e della attivazione – in luogo del trasloco – di una nuova utenza non richiesta.

Sulla base di quanto lamentato, l'istante formula le seguenti richieste: trasloco del numero XXXXXXXX, e storno insoluti e indennizzo.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata in data 20 maggio 2024, l'Operatore, eccepita preliminarmente l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie, riferisce quanto segue:

- la linea fissa n. XXXXXXXX, riconducibile al contratto n. XXXXXXXXXX (All.1 Proposta di Contratto), veniva attivata sui sistemi Wind Tre in data 23/11/2020, in accesso FTTH, con offerta tariffaria Super Fibra FTTH MB, in abbinamento all'acquisto del modem fornito con la formula della vendita a rate;

- in data 06/07/2021, il rivenditore autorizzato Wind Tre, per conto del cliente, chiedeva il trasloco della linea n. XXXXXXXXXX all'indirizzo Via XXXX XXXX, X - XXXX (XX). La richiesta riceveva accoglimento e veniva avviato l'iter per il trasloco. Il cliente veniva debitamente informato sull'esito della richiesta e sulla necessità di trasferire in autonomia il modem presso la sede di destinazione del trasloco al fine di usufruire del servizio;

- in data 13/07/2021, l'iter di trasloco veniva temporaneamente sospeso, in attesa dei permessi necessari da parte dell'amministratore ed il 19/07/2021 il cliente contattava il Servizio Clienti comunicando di aver ottenuto il suindicato permesso, chiedendo, al contempo, un appuntamento con il tecnico;

- in data 18/08/2021, l'iter di trasloco veniva definitivamente annullato con la motivazione "building non collegabile", non imputabile alla scrivente convenuta, come si evince come dal print screen del sistema CRM del gestore;

- avuto riguardo alla contestazione mossa da parte istante, circa il mancato trasloco della linea e la richiesta del relativo indennizzo, preme rilevare che Wind Tre acquisisce i servizi dall'operatore Wholesale, in questo caso Tim, pertanto, in caso di KO di attivazione non può ravvisarsi una responsabilità in capo alla convenuta, trattandosi di una causa di forza maggiore, che rientra tra le casistiche per le quali Wind Tre non garantisce il trasloco, come disposto nelle Condizioni Generali di Contratto. Invero, in base a quanto statuito dall'art.12.2 delle Condizioni generali di contratto: "WINDTRE non garantisce la possibilità di effettuare il trasloco della linea (...)". A tal proposito si richiama anche il combinato disposto degli artt. 8 e 26 della Carta Servizi (All.3 Carta dei Servizi), dove in materia di "Attivazione del Servizio", l'art. 8 statuisce: "WINDTRE e WINDTRE BUSINESS, per il servizio di telefonia fissa, si impegnano a valutare la

richiesta di attivazione da parte dei Clienti entro il termine di 90 giorni decorrente dal momento della ricezione della Proposta; qualora il Servizio non sia attivato entro tale termine, la Proposta dovrà essere considerata non accettata. Sarà cura di WINDTRE e WINDTRE BUSINESS concordare con i Clienti, eventualmente, una nuova data di attivazione che sia la più ravvicinata possibile. Se il ritardo nel trasloco dell'utenza è imputabile a WINDTRE e WINDTRE BUSINESS, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta in ottemperanza a quanto previsto dall'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni." Art. 26 "In tutti i casi di cui al presente articolo, sono fatte salve le fattispecie in cui il mancato rispetto delle tempistiche dichiarate sia dovuto a cause di forza maggiore, a casi di eccezionale difficoltà tecnica, a ritardi causati da tempistiche dipendenti dalla clientela e/o a circostanze, comunque, non imputabili a WINDTRE e WINDTRE BUSINESS.";

- in data 02/09/2021, il Sig. XXXXXX chiedeva nuovamente l'inserimento di un nuovo ordine di trasloco della linea n. XXXXXX, identificato dal n. XXXXXXXX, all'indirizzo Via XXXXX XXXXX, X - XXXXX (XX), che veniva regolarmente espletato in data 14/09/2021, come risulta dai sistemi di Customer Relationship Management (CRM) e OLQ di WindTre;

- dalle verifiche condotte dall'ente tecnico di competenza, il servizio riconducibile alla suddetta numerazione fissa risultava regolarmente utilizzato, come documentato dal dettaglio del traffico allegato alla memoria difensiva, conservato in ottemperanza alla normativa vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 1° giugno 2003 n 196).

Sulla base di tutto quanto evidenziato, l'Operatore chiede il rigetto integrale dell'Istanza.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS).

Nel merito, le richieste della parte istante non possono essere accolte.

L'istante lamenta il mancato trasloco dell'utenza fissa n. XXXXXX, l'illegittima cessazione della stessa, e l'attivazione di una nuova linea (mai voluta), illegittimamente effettuata dall'Operatore in luogo trasloco.

Oltre a domandare, a distanza di quasi tre anni dalla prima richiesta, l'espletamento del trasloco, l'Istante formula una generica richiesta di indennizzo e di storno integrale dell'insoluto.

Innanzitutto, si evidenzia l'estrema genericità dell'Istanza, rilevata dallo stesso Operatore.

Si evidenzia, del pari, la pressoché totale assenza di produzione documentale da parte dell'Istante, che si limita ad allegare copia di una e-mail, indirizzata all'Operatore, risalente al 2 settembre 2021, con la quale veniva reiterata la richiesta di trasloco. Null'altro è stato prodotto: non sono stati depositati reclami successivi al settembre 2021,



a segnalare il mancato perfezionamento del trasloco, né sono state prodotte (o anche solamente indicate) contestazioni relative all'asserita attivazione dell'utenza non richiesta (rispetto alla quale, peraltro, nulla è specificato: né il numero dell'utenza, né la data a partire dalla quale sarebbe stata attivata, né le eventuali fatture emesse dall'Operatore in relazione alla stessa), alla cessazione di quella oggetto di istanza o alle fatture insolute di cui viene richiesto lo storno integrale.

Inoltre, l'Istante non ha provveduto a replicare a quanto dedotto dall'Operatore nella memoria del 10 maggio 2024, né ha contestato in tutto o in parte le circostanze nella stessa riportate, soprattutto con riguardo alla presenza di traffico sull'utenza n. XXXXXX.

Non vi è dunque alcun elemento probatorio che possa confermare quanto asserito dall'Utente in istanza sia rispetto al mancato perfezionamento del trasloco, sia alla attivazione non voluta di una nuova linea, sia alla cessazione di quella oggetto della richiesta di trasloco.

Non avendo l'Istante assolto all'onore probatorio sullo stesso incombente, ne deriva che non risulta possibile per questo Corecom accertare la responsabilità dell'Operatore in merito ai fatti contestati. Conseguentemente, le richieste dell'Istante non potranno che essere rigettate.

DELIBERA

1. Si rigetta integralmente l'istanza presentata dal sig. XXXX XXXX XXXX nei confronti di Wind Tre S.p.a.

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.

Milano, 9 luglio 2024

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi