

DELIBERA N. 10/22/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
A.M./WIND TRE S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/449699/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 13 gennaio 2022;

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 dalla delibera n. 696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera n. 238/21/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. 390/21/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente A.M. del 14/08/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa n. 0803499xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

- a. l'utente, a partire dal 26 marzo 2021, era stata informata della migrazione con l'operatore WIND Tre;
- b. l'utente, tuttavia, ha riscontrato l'omessa attivazione del servizio di telefonia; nello specifico l'istante, a partire dal 26 marzo 2021, non ha avuto la possibilità di effettuare né ricevere telefonate;
- c. nonostante i vari reclami telefonici e scritti, l'istante è rimasto disservito;
- d. nella memoria di replica, parte istante ha precisato che, dopo numerosi reclami scritti e telefonici ad entrambi i gestori, ha richiesto il recesso dal contratto sottoscritto con WIND Tre e ha richiesto il rientro della linea in TIM, che è avvenuto in data 31 maggio 2021.

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

- i. il ripristino della linea e di tutti i servizi collegati;
- ii. la liquidazione degli indennizzi previsti per legge;
- iii. lo storno integrale della posizione debitoria vantata da WIND Tre;
- iv. il rimborso delle spese del presente procedimento.

2. La posizione degli operatori

La società TIM, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che la linea oggetto di istanza risulta essere attiva con "Tutto voce *Super special*". Dalle verifiche sui sistemi di rete TIM, è emerso che la linea è stata attivata in data 21 gennaio 1998 e risulta migrata a OLO WIND Tre il 23 marzo 2021. Infatti, come si evince dalle schermate allegate agli atti, è presente un ordine di lavorazione per la migrazione a OLO con data ricezione ordine (DRO) del 15 marzo 2021, data attesa consegna (DAC) del 23 marzo 2021 e DES (data espletamento) avventa in pari data.

In data 7 maggio 2021, la linea risulta essere rientrata nuovamente in TIM, a nome di M.A., ed è tutt'ora attiva con l'offerta "TUTTO VOCE SUPER SPECIAL".

Nei sistemi non sono presenti reclami scritti e/o telefonici da parte del cliente in merito all'oggetto della controversia. TIM risulta estranea ai fatti oggetto di contestazione poichè il disservizio lamentato, riguardante l'assenza della linea dal 26 marzo 2021, è relativo al periodo in cui la linea era già migrata in WIND Tre.

La società WIND Tre, nelle more della procedura di definizione, ha raggiunto un accordo transattivo con la parte istante.

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. ha già trovato il suo soddisfacimento mediante il ripristino della linea telefonica n. 0803499xxx, avvenuto in data 31 maggio 2021 da parte di TIM.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii., sebbene generica, va ricondotta ai disservizi contestati da parte istante, ovvero l'interruzione della linea telefonica e la mancata risposta ai reclami.

Ebbene, alla luce dell'istruttoria svolta può ritenersi che entrambi i disservizi vadano ricondotti alla responsabilità dell'operatore WIND Tre, con cui parte istante ha già raggiunto un accordo transattivo nelle more della procedura. L'interruzione della linea telefonica contestata dall'istante, infatti, risale al 26 marzo 2021, data in cui la linea è migrata da TIM a WIND Tre. Analogamente, i reclami allegati al fascicolo sono indirizzati esclusivamente a WIND Tre, pertanto, alcuna doglianza potrà essere avanzata nei confronti di TIM.

La richiesta di storno della posizione debitoria vantata da WIND Tre non può essere oggetto di valutazione in questa sede alla luce dell'accordo transattivo sottoscritto con l'operatore WIND Tre.

Infine, anche la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente A.M. 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, 13 gennaio 2022

IL
PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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