

DELIBERA N. 108/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GARAGE SERENISSIMA DI C. & C. /WIND TRE S.P.A.
(GU14/401055/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 07 ottobre 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, 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. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Garage Serenissima di C. & C., del 28/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di due utenze telefoniche fisse *business* nn. 0456400xxx e 0457551xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. in data 25 ottobre 2019 è stata richiesta la migrazione da WIND Tre a TIM delle linee *business* aziendali nn. 0456400xxx e 0457551xxx ed è stata indicata come data di passaggio il 13 novembre 2019;

b. il passaggio non è avvenuto e dal 13 novembre 2019 si è verificata l'interruzione della linea voce e delle linee dati;

c. il passaggio da WIND Tre a TIM è stato deciso dopo numerosi reclami e dopo aver constatato che le infrastrutture che WIND Tre ha consigliato di installare, (centralino e linee), sono chiaramente insufficienti e inadeguati;

d. era stata richiesta una migliaia del servizio dati ed era stato garantito che sarebbe stata installata una linea fibra, motivo per cui è stata richiesta la migrazione e il risultato è stata una sospensione completa del servizio.

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

- i. l'immediata riattivazione delle linee nn. 0456400xxx e 0457551xxx;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata migrazione delle linee;
- iii. il rimborso delle spese sostenute per acquisto del centralino inadeguato;
- iv. il rimborso dei canoni e spese sostenute.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che dalle verifiche svolte è emerso che, in data 19 febbraio 2019, è pervenuta una proposta di contratto per l'attivazione del servizio "*Office Smart Small*", composto dal servizio ADSL e da quello VOIP WSO, con portabilità delle utenze fisse nn. 0456400xxx e 0457551xxx, completata rispettivamente in data 10 maggio 2019 e 16 maggio 2019.

Il contratto prevedeva inoltre l'attivazione delle linee aggiuntive nn. 0452230xxx, 0452220xxx, 0452220xxx, 0452220xxx, 0452220xxx e 0452220xxx, nonché della linea mobile n. 3291526xxx, avvenuta per tutte in data 26 aprile 2019.

In data 3 giugno 2019 l'istante ha contestato la mancata attivazione del servizio, sostenendo che il tecnico intervenuto in sede non avesse completato le attività avviate, lamentando inoltre il mancato funzionamento del Wi-Fi. L'assistenza tecnica ha fornito informazioni sull'utilizzo del Wi-Fi specificando che la migrazione della LAN doveva

essere effettuata da un tecnico di fiducia trattandosi dell'attivazione di un centralino. In pari data, è pervenuta una PEC con cui il cliente ha chiesto i danni per i disservizi subiti.

WIND Tre, esclusivamente in ottica di *customer orientation*, ha riconosciuto la somma di 100,00 euro in applicazione della Carta dei Servizi mediante l'emissione della nota di credito n. 911683421, compensata sulla fattura n. 2019T000258118. Al reclamo veniva altresì dato riscontro in data 3 luglio 2020. Successivamente, in data 30 ottobre 2019, è pervenuta prenotifica di NP nello scenario WIND Tre *donating* - Telecom *recipient* della numerazione 0456400xxx che veniva espletata in data 14 novembre 2019. In data 15 novembre 2019 è stata promossa, ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS, l'istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo diretto a garantire la continuità dell'erogazione del servizio per l'utenza numero 0456400xxx.

Con nota del 19 novembre 2019, WIND Tre ha comunicato che la migrazione del n. 0456400xxx è stata correttamente espletata in data 14 novembre 2019, mentre alcuna richiesta di migrazione è pervenuta per il n. 0457551xxx, pertanto, se il cliente fosse stato interessato avrebbe dovuto comunicare il codice di migrazione all'operatore *recipient*.

In data 13 febbraio 2020 è pervenuta una richiesta di verifica, da parte di Telecom sulla mancata migrazione della linea n. 0457551xxx: l'operatore richiedente veniva informato che, trattandosi di linea Voip, la stessa non poteva essere migrata tramite MKT-11 ma soltanto tramite il processo di *Number Portability*. La linea 0457551xxx veniva cessata in data 23 settembre 2020 per migrazione in NP verso altro gestore.

WIND Tre ha richiamato l'articolo 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo cui: *“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.”* Nel caso di specie, parte istante non ha inoltrato alcun reclamo in merito al ritardo della portabilità della linea n. 0457551xxx e, pertanto, non ha diritto al riconoscimento di alcun indennizzo. WIND Tre, inoltre, ha eccepito l'improcedibilità della presente istanza di definizione laddove l'istante richieda gli indennizzi per mancata migrazione della linea n. 0456400xxx. Infatti, WIND Tre ha già provveduto a riconoscere la somma di 100,00 euro per i disservizi lamentati in base al massimale previsto dalla Carta servizi mediante emissione di nota di credito n. 911683421.

WIND Tre ha ribadito la propria assenza di responsabilità posto che non si evidenziano ritardi nel passaggio del numero ascrivibili a WIND Tre data la richiesta di prenotifica ricevuta in data 30 ottobre 2019 per la numerazione 0456400xxx, espletata in data 14 novembre 2019, e solo in data 23 settembre 2020 per la linea n. 0457551xxx nonostante il cliente avesse contezza sulle modalità di migrazione già a decorrere dal 19 novembre 2019 in occasione del riscontro all'istanza di adozione del provvedimento temporaneo.

Nel corso dell'udienza di discussione, WIND Tre, su richiesta di parte istante, si è impegnata a disporre la cessazione del contratto n. 1457091810xxx con conseguente cessazione di tutte le utenze telefoniche e dei relativi prodotti e servizi associati.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare occorre dare atto che la trattazione della presente controversia è stata oggetto di diverse udienze di discussione e successivi rinvii finalizzati al raggiungimento di un componimento bonario tra le parti, considerato che parte istante ha maturato una posizione amministrativa irregolare, ma alcun accordo è stato raggiunto.

La richiesta di cui al punto i. non risulta più attuale, avendo l'istante chiesto la cessazione del contratto e di tutti i servizi a esso associati.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto oggetto di contestazione non risulta essere la mancata migrazione in TIM delle due utenze telefoniche fisse. Come è emerso nel corso dell'istruttoria, in particolare nell'ambito del procedimento GU5, la linea telefonica n. 0456400xxx risulta migrata in TIM in data 14 novembre 2019, mentre la linea n. 0457551xxx è migrata in TIM in data 23 settembre 2020 a seguito di successiva richiesta di migrazione.

Le richieste dell'istante di cui ai punti iii. e iv. non possono trovare accoglimento in quanto generiche e prive di alcuna evidenza documentale che possa consentire di disporre un rimborso delle spese contestate. Parte istante non ha depositato la copia delle fatture, indicando le singole voci di costo oggetto di contestazione, né risulta allegata la fattura relativa alle spese del centralino. Agli atti non risultano allegati reclami volti a segnalare il cattivo funzionamento del centralino oppure volti a contestare la fatturazione emessa. Non risulta, dunque, assolto l'onere dell'istante di provare i fatti a fondamento delle proprie richieste onde consentire un'opportuna verifica da parte di questa Autorità.

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 non accoglie l'istanza dell'utente Garage Serenissima di C. & C. 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, 07 ottobre 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

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