

**DELIBERA N. 109/22/CONS**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
D.B./WIND TRE S.P.A.  
(GU14/481798/2021)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione del Consiglio del 7 aprile 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*”;

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 “*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. 413/21/CONS, e in particolare l’art. 34, comma 2-bis, ai sensi del quale le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

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 D.B. dell’8/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### 1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa n. 0761755xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, in data 5 giugno 2020, ha stipulato un contratto tramite registrazione telefonica con WIND Tre n°1499169001xxx - cod. cliente n. 372830xxx per la linea telefonica fissa n. 0761755xxx;

b. dopo cinque giorni, ha presentato disdetta del contratto con raccomandata A/R del 10 giugno 2020 (e successiva del 17 giugno 2020, specificando la volontà di rientrare in TIM nel termine di 14 giorni previsto dall'articolo 64 D. Lgs. n. 206/2005;

c. in data 6 luglio 2020 ha ricevuto un SMS da WIND Tre con cui veniva comunicato che la richiesta di recesso era stata correttamente ricevuta;

d. nonostante il recesso (*modem* non ritirato dal corriere) è stata attivata la linea telefonica senza che l'istante sapesse nulla, linea di cui non ha mai usufruito, non avendo mai installato il modem;

e. l'istante ha contattato ripetutamente il servizio clienti per conoscere il codice di migrazione senza alcuna risposta, fino a quando è stata recapitata la prima fattura dove si evinceva il codice;

f. entrato in possesso del codice di migrazione, si è recato in un centro TIM in data 12 agosto 2020 e ha sottoscritto un contratto ("Nuova Tim Super Mega");

g. in data 27 agosto 2020 TIM, tramite SMS, ha comunicato che la linea telefonica non poteva essere attivata, e, in data 1° settembre 2020, TIM, con un altro SMS, ha comunicato la nuova procedura di migrazione, ma in data 9 settembre 2020, sempre tramite SMS, ha comunicato che la linea telefonica non poteva essere attivata;

h. a tal proposito, l'istante si è recato nel centro autorizzato TIM dove ha sottoscritto il contratto per chiedere spiegazioni, l'operatore ha notato che il codice di migrazione poteva essere errato;

i. l'utente ha iniziato a contattare WIND Tre al n. 159 e tramite *chat* senza riuscire a ricevere spiegazioni;

j. per gli ostacoli sopra esposti, ha deciso di rinunciare alla migrazione con la conseguente perdita del numero telefonico e, in data 10 settembre 2020, con raccomandata A/R, ha intimato WIND Tre di disattivare immediatamente la linea telefonica;

k. in data 21 settembre 2020, l'utente ha sottoscritto un nuovo contratto in un centro autorizzato TIM e, finalmente, in data 24 settembre 2020, veniva installata la linea telefonica con un nuovo numero 0761959xxx;

L'istante ha fatto presente che dopo l'udienza di conciliazione del 27 settembre 2021, WIND Tre ha ripreso la fatturazione.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per mancata portabilità dal 15 giugno 2020 al 24 settembre 2020;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione del servizio voce e dati;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per perdita della numerazione telefonica attiva dal 2003;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per la ritardata risposta al reclamo;
- v. la liquidazione dell'indennizzo per mancata lavorazione del recesso;

## 2. La posizione dell'operatore

La società WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 5 giugno 2020 è pervenuta la richiesta di attivazione e contestuale migrazione dell'utenza n. 0761755xxx nello scenario WIND Tre (*recipient*) - TIM (*donating*) che si è completata in accesso Fibra VULA abbinata al *modem*. La consegna del *modem* però veniva rifiutata e l'ordine ha subito un KO con causale: “*Reso per rifiuto*”.

In data 15 giugno 2020, è pervenuta una comunicazione con cui il cliente ha chiesto il recesso dal contratto in attivazione in fibra sul n. 0761755xxx senza specificare se con rientro in TIM. Veniva inviata un'*e-mail* con la quale veniva comunicata la necessità di un contatto. A quella data la migrazione si era già completata e quindi il cliente avrebbe potuto richiedere una migrazione verso TIM comunicando a quest'ultimo il codice di migrazione oppure disattivare l'utenza. Il cliente ha contattato il gestore mediante *chat* in data 5 luglio 2020 comunicando di voler rientrare in TIM e dunque si è provveduto a effettuare una cessazione con rientro, come richiesto dal cliente. Veniva inviato un SMS di presa in carico. Tale ordine del 21 luglio 2020 però subiva un KO in data 4 settembre 2020 da TIM con la motivazione: “Richiesta in gestione rifiuto Telecom Italia - Impossibilità tecnica”, di cui il cliente veniva informato anche in *chat*. In data 8 settembre 2020 veniva inviato un ulteriore messaggio non riuscendo a contattare il cliente.

Contestualmente all'ordine di cessazione pervenivano due richieste di migrazione dal gestore *recipient* TIM in data 12 agosto 2020 e 1° settembre 2020 nello scenario WIND Tre *donating* – TIM *recipient* non avanzate in fase 3 con motivazione “*DN non appartenente all'OLO donating*”.

In qualità di *donating*, WIND Tre è solo spettatore passivo, non potendo agire in alcun modo su tale processo. Per queste ragioni alcuna responsabilità sul ritardo nell'espletamento della migrazione può essere ascritta a WIND Tre. L'operatore *recipient* in quanto operatore con il quale il cliente ha stabilito il nuovo rapporto contrattuale, è considerato “unico interlocutore del cliente” ed è il soggetto al quale il cliente si rivolgerà per ottenere indennizzi in caso di ritardo nell'espletamento dell'operazione di portabilità. In data 30 settembre 2021 è stato tentato un contatto al cliente per capire quale fosse la sua volontà in riferimento alla disattivazione della linea fissa, tentando tre contatti telefonici nelle tre fasce orarie previste, ma dopo cinque squilli scattava la segreteria telefonica e non si riceveva alcuna risposta.

A ogni buon fine WIND Tre ha provveduto allo storno totale delle fatture per ritardo gestione recesso; inoltre, in data 9 novembre 2021, il cliente è stato contattato sul n. 3387490xxx e ha confermato la volontà di cessare definitivamente la linea, in quanto aveva attivato una nuova linea con altro gestore. A tal fine inviava anche la richiesta di disdetta. Acquisita la volontà del cliente, WIND Tre ha inviato la cessazione immediata del n. 0761755xxx per recesso e ha riconosciuto la somma di euro 100,00, a titolo di *caring*, da rimborsare mediante assegno, quale massimale previsto dalle disposizioni della Carta Servizi.

Destituita di fondamento appare dunque la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, in quanto WIND Tre ha adempiuto anche per *facta concludentia*, avendo dato seguito alle richieste del cliente e avendo proceduto a stornare le fatture, oltre ad aver inviato la risposta all'odierno istante.

Priva di fondamento appare anche lamentele in merito alla perdita della numerazione, in quanto il gestore ha ricevuto una richiesta di disdetta.

### 3. Motivazione della decisione

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

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento in quanto risulta assorbita dall'accoglimento della richiesta di cui al punto ii.

Dalla documentazione acquisita agli atti, si rileva una parziale responsabilità della società WIND Tre S.p.A. in ordine al disservizio lamentato dall'istante. WIND Tre, in qualità di operatore *recipient*, a seguito dell'esercizio del diritto di ripensamento tramite raccomandata ricevuta in data 15 giugno 2020, ha atteso fino al 5 luglio per avviare la procedura di rientro verso TIM. Ciò ha determinato un ritardo nella NP e nella riattivazione del servizio di venti giorni. Successivamente non è ascrivibile a WIND Tre alcuna responsabilità avendo la stessa ricevuto il KO da TIM, nella procedura di cessazione per rientro. Successivamente, nell'ambito della procedura di migrazione avviata da TIM WI Tre ha emesso un KO per DN non appartenente al *donating*.

Tanto premesso ne consegue che la richiesta dell'istante di cui al punto ii. merita accoglimento, pertanto, la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 6,00 *pro die* per ciascun servizio (voce e dati) per il periodo dal 15 giugno 2020 al 5 luglio 2020 per il numero di giorni pari a 20.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto l'istante ha scelto di rinunciare al mantenimento del numero storico, attivando una nuova linea con TIM.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. può trovare accoglimento in quanto i vari reclami risultano riscontrati tardivamente da WIND Tre. In particolare, il reclamo del 10 settembre 2020 è stato riscontrato in data 22 settembre 2021, dopo circa un anno, dando atto dell'avvenuta disattivazione e dello storno delle fatture. Tanto premesso, si ritiene che WIND Tre, in considerazione del ritardo con cui ha gestito il reclamo, sia tenuta alla

liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 300,00.

La richiesta dell'istante di cui al punto v. può trovare accoglimento in quanto la mancata lavorazione del recesso esercitato dal cliente ha comportato l'emissione di fatture prive di giustificazione, con conseguente diritto all'indennizzo, pari al 10% delle somme ingiustamente fatturate con un minimo pari a euro 100,00, previsto dall'art. 1, c. 292 della L. n. 160/2019 (Legge Finanziaria 2020), e fermo restando l'annullamento delle fatture emesse nel periodo successivo all'esercizio del diritto di recesso. A tal proposito, occorre precisare che WIND Tre ha già provveduto a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno delle fatture emesse e l'emissione di una nota di credito in favore dell'istante dell'importo pari a euro 100,00, motivo per cui l'indennizzo di cui sopra pari a euro 100,00 risulta compensato con la nota di credito già emessa da WIND Tre.

Infine, alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, si rileva che la linea telefonica n. 0761755xxx è stata cessata e che WIND Tre ha disposto la regolarizzazione della posizione amministrativa mediante lo storno dell'insoluto fino alla chiusura del ciclo di fatturazione oltre al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti.

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 accoglie parzialmente l'istanza dell'utente D.B. 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 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 240,00 (duecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea telefonica (voce e dati);
- ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la ritardata risposta al reclamo.

3. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta, altresì alla chiusura definitiva del contratto, alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante oltre al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti

4. 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.

5. 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.

6. 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, 7 aprile 2022

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonello Giacomelli

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