

DELIBERA N. 115/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CORRENTI /FASTWEB S.P.A./WIND TRE S.P.A.
(GU14/123069/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 marzo 2020;

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. 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. 95/19/CONS;

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

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”.

VISTO l'articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019 , n. 162, recante *“Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica”*, ai sensi del quale *“All'articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»”*;

VISTA l'istanza di Correnti, acquisita con protocollo n. 0208771 del 15/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, nell'istanza di definizione, ha dichiarato che nel novembre 2017 ha chiesto la migrazione da Wind Tre S.p.A. a Fastweb S.p.A. dell'utenza dedotta in controversia. In esito a un contatto telefonico di Wind Tre S.p.A., l'istante ha però rinunciato alla migrazione.

In data 30 novembre 2017, a mezzo *email*, Fastweb S.p.A. ha comunicato al Sig. Correnti l'impossibilità di *“installare la linea”*.

A ogni modo, a metà dicembre, l'istante ha registrato il *verbal order* con Wind Tre S.p.A. Il 29.12.2017 l'utente ha segnalato a Wind Tre S.p.A. l'interruzione dei servizi (pratica n.1064043216) e l'operatore, tramite SMS, il giorno seguente ha comunicato la risoluzione del disservizio *“entro tre giorni lavorativi”*. Tuttavia, permanendo il guasto, il Sig. Correnti ha reclamato nuovamente in data 06.01.2018 (pratica n.1066418746) e l'operatore, tramite SMS, il giorno seguente ha nuovamente comunicato la medesima tempistica per la risoluzione. In data 08.01.2018 (pratica n.1066688577) e 20.01.2018 (pratica n.1070894469) l'utente ha inviato ulteriori reclami, che l'operatore, sempre tramite SMS, ha riscontrato con identico messaggio.

In data 23.01.2018 l'istante ha chiesto il codice di migrazione a Fastweb S.p.A. e lo ha comunicato a Wind Tre S.p.A. e, in data 14.02.2018, ha segnalato nuovamente il disservizio.

Wind Tre S.p.A., il 19.02.2018 ha comunicato all'utente che non era possibile procedere all'attivazione dei servizi richiesti. In data 21.02.2018 il Sig. Correnti ha segnalato ancora il disservizio (pratica n.1079248613) e l'operatore, tramite SMS, il giorno seguente ha inviato il solito messaggio.

In data 26.02.2018, Fastweb S.p.A. ha comunicato nuovamente il CDM all'istante, precisando, altresì, che la linea telefonica *“è inattiva e parcheggiata da loro”* e che Wind Tre S.p.A. non ha avanzato alcuna richiesta di migrazione.

Alla luce del prolungato disservizio l'istante ha fatto presente di aver *“abbandonato l'idea della portabilità del vecchio numero e fatto un nuovo contratto in data 13-04-2018 con conseguente perdita della vecchia numerazione telefonica”*.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha chiesto “1.500 euro per la perdita del vecchio numero telefonico e per i disagi, economici e lavorativi, subiti”.

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che la migrazione da Wind Tre S.p.A. è stata avviata il 30.11.2017 ed espletata il 29.12.2017. Tuttavia, nelle more dell'espletamento della procedura di migrazione, l'istante aveva esercitato il diritto di ripensamento, pertanto all'espletamento non è seguita l'attivazione dei servizi.

La Società ha comunque comunicato il CDM in data 23 gennaio 2018, come risulta dalla documentazione al fascicolo, tuttavia nessuna richiesta di migrazione e/o portabilità è giunta a Fastweb S.p.A., né da Wind Tre S.p.A., né da altro operatore, pertanto Fastweb S.p.A. ha restituito il numero al *donor* Tiscali Italia S.p.A.

Wind Tre S.p.A., in memorie, ha dichiarato di aver regolarmente fornito i servizi telefonici sulla numerazione dedotta in controversia fino all'espletamento della migrazione dell'utenza in Fastweb S.p.A., il 29.12.2017.

L'operatore ha poi precisato che, a mezzo *verbal order* del 23.12.2017, il Sig. Correnti ha aderito, relativamente all'utenza 0683602xxx, all'offerta commerciale in promozione *WIND HOME FIBRA* che non è stata espletata per soprappiunto KO definitivo del 19.02.2018 con causale “*Impossibile individuare l'impianto da migrare, causato dall'avvenuto espletamento del processo di migrazione, in ambito Wind Donating, del 29/12/2017*”. Pertanto, il nuovo contratto n. 1083910336471 è stato cessato e ne è stata data comunicazione all'utente.

La Società ha anche dichiarato che, in data 13.04.2018, è stato inserito un nuovo ordine di attivazione (contratto codice 1421753383389) sempre mediante migrazione dell'utenza n. 0683602xxx, nello scenario *OLO Wind Recipient–OLO Fastweb Donating*, andato in KO di Fase2 con causale, dell'operatore *Donating*, “*Codice migrazione Errato*”. Anche in questo caso il Sig. Correnti è stato tempestivamente informato e ha rinunciato alla procedura.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

Nel merito dei disservizi dedotti in controversia, si osserva che, a far data dal 29 dicembre 2017, i servizi sono stati interrotti in quanto l'utenza è migrata in Fastweb S.p.A. che non ha attivato i servizi telefonici in virtù del ripensamento dell'utente. Tale condotta, tuttavia, non può essere considerata conforme alla disciplina di settore, come di seguito specificato.

In effetti, dalle schermate depositate da Fastweb S.p.A. si evince che l'operatore *donating* aveva notificato il ripensamento dell'utente all'operatore *recipient* già il 1° dicembre 2017, quindi nei termini affinché la procedura di migrazione non venisse espletata; tuttavia, Fastweb S.p.A., non solo ha espletato la procedura di migrazione, ma non ha attivato la linea, lasciando l'utente disservito. Tale condotta viola la disciplina

regolamentare secondo cui gli operatori coinvolti nelle procedure di passaggio sono tenuti a sincronizzare le rispettive attività per consentire che il passaggio avvenga con il minimo disservizio per il cliente finale. Ciò stante, non può ritenersi che Fastweb S.p.A. abbia correttamente espletato la procedura di migrazione che, viceversa, avrebbe dovuto portare a compimento mediante l'attivazione della linea, cosicché l'utente non sarebbe rimasto disservito nelle more del rientro dell'utenza in Wind Tre S.p.A. In relazione a tanto, Fastweb S.p.A. sarà tenuta a corrispondere in favore del Sig. Correnti l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 7,50 al giorno, per ciascun servizio, per 56 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 29 dicembre 2017 (data in cui l'operatore ha acquisito l'utenza) al 23 febbraio 2018 (data in cui Wind Tre S.p.A. avrebbe dovuto attivare la linea, stante il *verbal order* del 23 dicembre 2017 e tenuto conto dei 60 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi delle proprie CGC, per attivare la linea), per un importo complessivo pari a euro 840,00.

Per quel che concerne l'omessa riattivazione della linea da parte di Wind Tre S.p.A., si osserva quanto segue. In esito alla richiesta di integrazione istruttoria formalizzata dal responsabile del procedimento nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A., è emerso che il KO risalente al 19 febbraio 2018, con causale "*Impossibile individuare l'impianto da migrare*", è stato notificato da OLO *donating* Tiscali Italia S.p.A. Tuttavia, è di palmare evidenza, che nel caso di specie l'OLO *donating* fosse Fastweb S.p.A., pertanto non si comprende perché il *recipient* abbia notificato una richiesta di migrazione a un OLO diverso. Inoltre, non risulta che Wind Tre S.p.A. abbia tempestivamente adempiuto gli oneri informativi di competenza a fronte della bocciatura notificata; viceversa, risulta che all'utente sia stato invece comunicato che il disservizio sarebbe stato risolto in breve tempo ("*entro tre giorni lavorativi*").

In merito all'ordine inserito in data 13.04.2018, parimenti andato in KO con causale "*Codice migrazione Errato*", si osserva che effettivamente la bocciatura è legittima in quanto il CDM inserito non corrisponde a quello comunicato da Fastweb S.p.A. Tuttavia, non esonera Wind Tre S.p.A. dalle proprie responsabilità asserire che "*il CDM è stato inserito direttamente dal cliente in fase di invio ordine, da canale eCommerce per inserimento dal sito 155.it*". Infatti, stante la normativa vigente, il cliente che aderisce ad una offerta commerciale comunica all'operatore *recipient* il proprio codice di migrazione, eventualmente anche *online*, e il *recipient* è tenuto a verificare, tramite il carattere di controllo, che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice, cosa che nel caso di specie Wind Tre S.p.A. non ha fatto, tant'è che il CDM era errato, ma la procedura è andata avanti fino alla bocciatura. In tal caso, dunque, non risulta che l'operatore *recipient* abbia diligentemente verificato e comunicato al proprio cliente l'errore del CDM.

Fermo restando tutto quanto sopra, si ritiene che la decisione del Sig. Correnti di attivare una nuova linea telefonica non è stata espressione della libertà di autodeterminazione contrattuale, bensì una scelta obbligata, determinata dalla descritta condotta negligente dell'operatore Wind Tre S.p.A. Pertanto, la Società è anche tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura massima di euro 1.500,00 in quanto l'utente ha dimostrato di essere titolare della numerazione dedotta in controversia a far data dall'anno 2006.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza del Sig. Correnti, nei confronti di Fastweb S.p.A. e Wind Tre S.p.A. e per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 840,00 (ottocentoquaranta/00), a titolo di indennizzo per interruzione dei servizi, voce e ADSL, maggiorati degli interessi legali maturati a far data dal deposito dell'istanza.

3. La società Wind Tre S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, euro 1.500,00 (millecinquecento/00), a titolo di indennizzo per perdita della numerazione, maggiorati degli interessi legali maturati a far data dal deposito dell'istanza.

4. 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.

5. 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, 16 marzo 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone