



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 119/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ST. AIMEE / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.
(GU14 n. 1075/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 31 maggio 2016;

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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/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*”;

VISTA l’istanza della sig.ra St. Aimee del 13 luglio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, intestataria dell’utenza telefonica n. 0418391xxx, ha contestato la mancata portabilità della predetta utenza verso Wind Telecomunicazioni S.p.A. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

a. l'istante, in data 26 settembre 2014, ha richiesto a Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito anche WIND) la portabilità della propria utenza telefonica, aderendo all'offerta "All Inclusive Unlimited";

b. a causa di un errore del venditore, però, la portabilità non è andata a buon fine, in quanto, invece, di trasferire la numerazione richiesta, è stata attivata una nuova utenza n. 0418011xxx;

c. il venditore del negozio Wind ha riconosciuto ufficialmente il proprio errore inviando via email ad un ufficio preposto un documento di "ammissione di colpa", con numero di segnalazione 735162986, datato 21 ottobre 2014. In tale documento, veniva richiesta la cancellazione del nuovo numero e veniva richiesta la portabilità del n. 0418391xxx. Il venditore aveva, comunque, precisato che sarebbe trascorso diverso tempo per poter effettuare la portabilità;

d. intanto, continuavano a pervenire le fatture emesse dal precedente gestore, che non venivano saldate, in quanto intanto, l'istante non aveva più la disponibilità della precedente numerazione in quanto utilizzava la nuova utenza Wind;

e. in data 5 febbraio 2015, l'istante, che continuamente richiedeva al negoziante aggiornamenti sulla situazione, apprendeva che la pratica era stata chiusa in quanto il giorno 19 gennaio 2015 Wind, telefonicamente, avrebbe ricevuto il consenso definitivo da parte della sig. St. Aimee a mantenere attivo il nuovo numero, cancellando definitivamente la precedente utenza;

f. l'istante, a tal proposito, ha precisato di aver ricevuto una telefonata da parte di una operatrice di Wind, ma essendo madrelingua inglese, probabilmente non ha compreso bene ciò che le veniva richiesto telefonicamente in merito alla portabilità;

g. nei giorni successivi, l'istante, per comprendere bene l'accaduto, si è fatta assistere dal dott. Gianmarco Maggiolini, che ha contattato il Servizio Clienti di Wind (operatrice HF19QB), chiedendo di riascoltare la registrazione della conversazione del 19 gennaio 2015, ed apprendendo che non esisteva tuttavia alcuna registrazione della conversazione telefonica;

h. ritenendo di essere stata danneggiata da Wind, l'istante ha inviato, tramite raccomandata A/R, in data 20 febbraio 2015, la richiesta di risarcimento danni (respinta) per i disagi arrecatole, per le pratiche scorrette attuate da Wind ed il pagamento delle bollette Teletu insolute a causa della mancata portabilità del numero 0418391xxx.

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

- i. il risarcimento dei danni per la mancata portabilità del n. 0418391xxx;
- ii. il pagamento da parte di Wind Telecomunicazioni S.p.A. delle fatture emesse da Teletu nonché i costi di disattivazione dell'utenza n. 0418391xxx;
- iii. il rimborso delle spese sostenute.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind, nella memoria inviata a mezzo posta certificata, ha precisato che in data 26 settembre 2014, l'istante sottoscriveva una proposta di contratto per l'attivazione del servizio di rete fissa; come si evince dalla predetta proposta, firmata dalla cliente (Allegato 1), la richiesta di attivazione risultava relativa ad una Linea NON Attiva



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

(i.e. “LNA”), e non ad una Linea Attiva (i.e. “LA”). Wind, ricevuta la proposta di contratto regolarmente sottoscritta dalla cliente, avviava il relativo *provisioning* che si completava il successivo 17 ottobre 2014; pertanto, assolutamente nei tempi stabiliti dall’art. 2.1 della Carta dei Servizi WIND. Il successivo 22 ottobre 2014, dopo quasi un mese dalla sottoscrizione della proposta di contratto di una “LNA”, e quando ormai l’attivazione della nuova linea telefonica n. 0418011xxx si era completata con successo, il punto vendita WIND, presso cui l’istante aveva richiesto l’attivazione, provvedeva ad inviare alla convenuta una richiesta di annullamento dell’attivazione della nuova linea n.0418011xxx. A fronte della ricezione della predetta segnalazione, Wind provvedeva a contattare la cliente per avere conferma di quanto sostenuto dal rivenditore WIND, ma la stessa risultava più volte irreperibile (Allegato 2); in data 9 gennaio 2015, l’istante, nuovamente contattato, confermava la volontà di mantenere attiva la nuova linea telefonica (Allegato 2). In data 25 febbraio 2015 l’istante inoltrava, mediante raccomandata, un reclamo con il quale sosteneva che la convenuta, a seguito della telefonata del 9 gennaio 2015, avrebbe automaticamente avviato “una procedura di cancellazione del vecchio numero senza consenso scritto”. Ad avviso di Wind, quanto sostenuto dall’istante, sarebbe impossibile considerato che alcuna richiesta di migrazione dell’utenza n. 0418391xxx risulta mai pervenuta sui sistemi WIND (Allegato 3). La convenuta il successivo 3 marzo 2015, forniva all’istante adeguato riscontro (Allegato 4). Wind chiede dunque all’Autorità di considerare non solo che alla convenuta non risulta alcuna richiesta di portabilità del numero 0418391xxx ma, a riprova della volontà manifestata telefonicamente dalla cliente di voler mantenere l’attivazione della nuova linea, che i servizi erogati relativamente alla linea n. 0418011xxx risultano regolarmente e continuativamente fruiti dall’istante, a tutt’oggi come dimostrato dal traffico telefonico degli ultimi sei mesi (Allegato 5).

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

La controversia verte sulla mancata portabilità dovuta ad un errore del negoziante di Wind che, come risulta anche dall’email allegata agli atti, ha segnalato all’ufficio Wind l’errore relativo all’attivazione di una nuova utenza telefonica n. 0418011xxx ed alla mancata portabilità dell’utenza n. 0418391xxx.

Con riferimento alla richiesta dell’istante di cui al punto *i*) volta al riconoscimento del risarcimento dei danni per la mancata portabilità, la stessa deve essere interpretata come volta alla liquidazione degli indennizzi di cui all’allegato A alla delibera n. 73/11/CONS. Dalla documentazione prodotta dalle parti e da quanto emerso in sede di discussione, si ritiene di accogliere la richiesta volta al riconoscimento dell’indennizzo per mancata portabilità della propria utenza telefonica, in quanto la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. non ha gestito la segnalazione inoltrata da un proprio dealer che avrebbe consentito di evitare il disservizio subito dalla cliente. Infatti, se a seguito della segnalazione, l’operatore avesse prontamente gestito la portabilità richiesta



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dall'istante, si sarebbe verificato solo un ritardo nell'espletamento della procedura, invece, Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha mantenuto attiva la nuova utenza telefonica, continuando ad emettere fatture ed archiviando la richiesta di portabilità, sulla base di una conversazione telefonica non registrata effettuata con la cliente. Tanto premesso, l'istante avrà diritto all'indennizzo di cui all'articolo 6 del citato allegato A) secondo il parametro pari ad euro 5,00 *pro die* per il periodo dal 22 ottobre 2014 (data in cui è stata attivata la nuova linea telefonica e non si è conclusa la portabilità richiesta) fino al 21 maggio 2015, data in cui si è svolto il tentativo di conciliazione presso il CORECOM in occasione del quale l'istante avrebbe potuto manifestare nuovamente l'interesse alla portabilità per un numero complessivo di giorni pari a 211.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), la stessa non può essere valutata in questa sede in quanto le fatture emesse dal precedente gestore esulano dal presente contenzioso non essendo lo stesso instaurato anche nei confronti di Teletu S.p.A. (ora Vodafone Italia S.p.A.).

Infine, si ritiene equo riconoscere, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, la somma pari ad euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di spese di procedura.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della sig.ra St. Aimee nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta in favore dell'istante a corrispondere oltre alla somma pari ad euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.055,00 (millecinquantacinque/00) a titolo di indennizzo per la mancata portabilità.

3. La società Wind Telecomunicazioni 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.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 31 maggio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecci