

**DELIBERA N. 124/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
TOZZI /WIND TRE S.P.A.  
(GU14/122192/2019)**

**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 “*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 del sig. Tozzi del 13/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Parte istante, nella propria istanza ha dichiarato quanto segue:

a. in data 20/2/2019, dopo accurate verifiche con l'operatore di WIND Tre volte a valutare la possibilità di attivare il servizio Fibra presso il proprio domicilio, l'istante ha sottoscritto un contratto con WIND Tre per l'attivazione della Fibra sull'utenza telefonica n. 0558719xxx;

b. a seguito del contratto, ha ricevuto una comunicazione con cui veniva informato che in data 4/3/2019 sarebbe stata attivata la Fibra, purtroppo, invece, alla data concordata, ha subito l'interruzione del servizio ADSL da parte del precedente operatore (Telecom) e ha subito la perdita del numero telefonico di cui era titolare da sei anni;

c. l'istante ha effettuato numerose telefonate al *call center* e ha inviato una PEC di reclamo, senza aver ricevuto alcuna risposta né la risoluzione del problema, dopo 29 giorni di disservizio, è riuscito ad attivare una nuova linea telefonica con un altro operatore;

d. nelle repliche alla memoria dell'operatore, l'istante ha precisato che WIND Tre, dopo aver scoperto di aver venduto un servizio che non era in grado di erogare, ha proposto di attivare una nuova linea telefonica, cosa inaccettabile trattandosi di una numerazione utilizzata da sei anni;

e. inoltre, l'istante ha precisato che il mantenimento del numero 0558719xxx era stato garantito al momento della stipula del contratto; per quanto riguarda l'altra alternativa, ossia passare a un altro operatore, ciò gli era stato detto con la precisazione che in ogni caso il numero telefonico sarebbe andato perduto, cosa poi confermata da TIM;

f. in data 13 marzo 2019, l'utente ha trasmesso un reclamo tramite PEC all'operatore.

In base a tali premesse, parte istante ha richiesto quanto segue:

i. la liquidazione dell'indennizzo di euro 600,00 per perdita della numerazione;

- ii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata attivazione del servizio;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione dei servizi per 29 giorni;
- iv. il rimborso di euro 21,23 addebitati ingiustificatamente e il rimborso di ogni altra eventuale importo addebitato senza titolo;
- v. il rimborso del costo di migrazione corrisposto a TIM di euro 5,00.

## 2. La posizione dell'operatore

La società WIND Tre, nella propria memoria, ha dichiarato che in data 20/02/2019, a fronte della regolare sottoscrizione del contratto, veniva processato l'ordine di migrazione della linea n 0558719xxx nello scenario WIND Tre *recipient- TIM donating*; il suddetto ordine si completava in data 4/03/2019. In data 5/03/2019, il cliente segnalava un sopraggiunto problema tecnico e dalle opportune verifiche emergeva, in data 13/03/2019, la inidoneità della linea al servizio.

Ai fini dell'assolvimento dei propri oneri informativi e nelle more del procedimento *ex art 5 (GU5/96328)*, WIND Tre contattava il cliente al fine di confermare il suddetto riscontro tecnico e comunicargli, in alternativa, la possibilità di attivare una nuova linea telefonica oppure di effettuare la migrazione dell'utenza verso altro gestore. Allo stato, stante la mancata ricezione di richieste di migrazione nello scenario o di richieste di disdetta, la linea risulta tuttora attiva sui sistemi WIND Tre.

Relativamente alla posizione contabile, WIND Tre ha dichiarato di aver già predisposto lo storno dei conti telefonici frattanto emessi a nome dell'utente.

WIND Tre ha evidenziato che l'istante non ha depositato alcun reclamo eventualmente inviato tramite i canali preposti dalla Carta Servizi WIND Tre.

In ordine al lamentato malfunzionamento WIND Tre ha precisato che *"[l]e verifiche poste in essere in conseguenza delle segnalazioni della Cliente, evidenziavano, tuttavia, che il malfunzionamento riscontrato era imputabile ad una inidoneità della cabina Telecom Italia su cui era attestata la linea, circostanza non imputabile a Wind Tre né preventivamente rilevabile dalla scrivente essendo, si rammenta, le strutture di rete di proprietà ed esclusiva pertinenza del suddetto gestore"*

Relativamente, poi, all'asserita perdita della numerazione, WIND Tre ha precisato che: *"[c]omunicata l'impossibilità tecnica di ripristino della linea, Wind Tre evidenziava all'utente la possibilità di attivare una nuova linea o richiedere la migrazione verso qualunque altro gestore; a tal fine l'utente avrebbe potuto rilevare il codice di migrazione dalle fatture frattanto emesse. Non si comprende, pertanto, come l'istante possa ad oggi avanzare richiesta di indennizzo per l'asserita perdita di tale numerazione, posto che si è trattato di una deliberata scelta dello stesso, che avrebbe potuto optare per la migrazione verso qualunque altro Operatore nonché per la cessazione con rientro in Telecom Italia"*.

## 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.

Oggetto della controversia è la mancata attivazione del servizio Fibra con emissione di fatture ingiustificate e attivazione di una nuova linea presso altro gestore.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento in quanto dalla documentazione prodotta non risulta alcuna richiesta di migrazione dell'utenza telefonica. L'istante dopo 29 giorni di disservizio ha scelto di attivare una nuova linea presso altro gestore, rinunciando implicitamente al mantenimento del numero di telefono utilizzato da sei anni. Non possono assumere rilievo le dichiarazioni dell'istante secondo cui il mantenimento del numero non gli era stato garantito se avesse optato per la procedura di cambio operatore, né risulta acquisito alcun elemento che possa consentire di sostenere che la procedura di migrazione non sia andata a buon fine. Risulta acquisita la comunicazione di WIND Tre del 15 marzo 2019, in sede di gestione dell'istanza GU5, con cui informava l'istante dell'impossibilità tecnica di attivazione della Fibra e delle due alternative, cambiare operatore o rimanere con WIND Tre, attivando una nuova linea telefonica.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii non può trovare accoglimento, in quanto WIND Tre ha comunicato all'istante l'impossibilità tecnica di attivare la Fibra entro la tempistica prevista dalle Condizioni generali di contratto. Infatti, dalla sottoscrizione del contratto del 20 febbraio 2019, l'istante, in data 15 marzo 2019, è stato informato sulla presenza di impedimenti tecnici e sulla possibilità di migrare la propria linea telefonica o di attivare una nuova linea.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iii., la stessa deve trovare accoglimento in quanto l'istante dal 4 marzo 2019 ha subito l'interruzione dei servizi voce e dati per causa imputabile all'operatore WIND, che avrebbe dovuto procedere preventivamente alle verifiche di fattibilità relative all'attivazione della Fibra senza cessare i servizi già attivi sulla propria rete in presenza di impedimenti tecnici. WIND Tre, pertanto, sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 6,00 *pro die* per ciascun servizio per il periodo dal 4 marzo 2019 fino al 2 aprile 2019 (data in cui ha attivato una nuova linea telefonica) per il numero di 29 giorni.

Per le medesime ragioni la richiesta di cui al punto iv. va accolta, alla luce dell'interruzione dei servizi voce e ADSL a partire dal 4 marzo 2019, per cui la società WIND Tre sarà tenuta al rimborso/storno di ogni importo addebitato successivamente a tale data.

Infine, non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso del costo di migrazione corrisposto alla società TIM, in quanto trattasi di costo previsto dal contratto sottoscritto con TIM, come tale non imputabile ad altro operatore se non a titolo di responsabilità aquiliana, il cui accertamento, però, esula dalle competenze di questa Autorità.

UDITA la relazione del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Tozzi nei confronti della società WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a provvedere allo storno e/o rimborso di ogni importo addebitato successivamente alla data del 4 marzo 2019, nonché a corrispondere in favore dell'istante, tramite bonifico, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 348,00 (trecentoquarantotto/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi;

3. 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.

4. 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