

DELIBERA N. 132/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SANDRO/WIND TRE S.P.A.
(GU14/96465/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 31 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”*, come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, 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 i 60 giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza del sig. Sandro del 13/03/2019 acquisita con protocollo n. 0108979 del 13/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 30.03.2015, l'utente, titolare dell'utenza telefonica n. 0422968xxx, ha richiesto la migrazione dei servizi voce e ADSL da Vodafone a WIND Tre, sottoscrivendo un contratto per un abbonamento “*All Inclusive Unlimited*”;

b. WIND Tre ha comunicato formalmente l'attivazione del servizio voce, a partire dall'8.04.2015, mentre il servizio ADSL non veniva attivato per impedimenti imprecisati;

c. nel mese di luglio 2015, l'utente veniva contattato da Vodafone per avere conferma della volontà di cambiare operatore;

d. in data 20.08.2015, è avvenuto l'effettivo passaggio del servizio ADSL al nuovo operatore, WIND Tre. Nonostante ciò, l'utente ha continuato a ricevere fatture successive alla migrazione dal precedente gestore, che ha contestato tramite raccomandata e non ha pagato, in attesa di riscontro sulla contestazione, che non è mai arrivato;

e. il giorno 29.09.2015 l'utente ha constatato che, chiamando dal suo telefono fisso, una voce registrata gli comunicava che il servizio telefonico fosse sospeso da Vodafone. Contattato il servizio clienti di WIND Tre, gli veniva riferito che si trattava di un errore di Vodafone e che la linea voce risultava gestita da WIND Tre e che non avrebbe dovuto pagare la fattura, bensì inviare copia del contratto e della fattura del nuovo operatore e richiedere la "normalizzazione dei servizi voce e ADSL";

f. l'istante ha eseguito la procedura, inviando raccomandata a entrambi gli operatori, ma da quel momento l'utente non ha ricevuto più riscontro alle richieste, né da Vodafone (precedente operatore) da cui ha ricevuto ulteriori fatture, prontamente contestate senza ricevere risposta alcuna alle continue raccomandate inviate, né da WIND Tre (nuovo operatore) a cui sono stati inviati continui e frequenti solleciti per la risoluzione del problema;

g. l'utente ha contattato il servizio clienti WIND Tre per avere informazioni sullo stato della linea a lui intestata e ha ricevuto informazioni vaghe contrastanti con le versioni fornitegli in precedenza da altri operatori dello stesso servizio clienti;

h. l'utente ha continuato a chiedere risposta scritta all'operatore telefonico, in merito alla situazione della linea, senza ricevere alcun riscontro sebbene WIND Tre continuasse a inviare regolarmente le fatture di addebito dell'abbonamento "*All Inclusive Unlimited*", nonostante la diffida a incassare i pagamenti per il servizio non funzionante;

i. in data 2 novembre 2015, contattando il servizio clienti, l'utente veniva informato, per la prima volta, che la linea voce non era gestita da WIND Tre;

j. l'istante ha inviato continui solleciti, diffide, richieste di rimborso, indennizzo e di riscontro scritto alle raccomandate senza ricevere alcun riscontro;

k. nel mese di maggio 2016, l'utente è stato contattato da un addetto WIND Tre che gli ha confermato la presenza di un problema e che avrebbe ricevuto un rimborso di tutte le somme non dovute e che fossero in corso verifiche tecniche, ma non vi è stata alcuna risoluzione del problema;

l. nel mese di novembre 2016, l'utente è stato contattato da WIND Tre in merito alle numerose segnalazioni aperte e ha ricevuto un'*email* del servizio clienti in cui veniva comunicato l'accoglimento della contestazione. Dopo ulteriori mesi di silenzio dell'operatore ed ennesima contestazione del cliente delle fatture inviategli, lo stesso ha ricevuto un'*email* dal servizio clienti in cui gli viene comunicata telegraficamente l'impossibilità di accoglimento della contestazione, senza alcuna motivazione. A richiesta di chiarimento per iscritto dell'istante, non è seguito alcun riscontro;

m. l'istante ha effettuato numerose segnalazioni telefoniche e ha inviato un'ulteriore raccomandata di contestazione di una fattura, ricevendo, nel mese di luglio 2017, un'*email* del servizio clienti di conferma di accoglimento della contestazione;

n. nel mese di settembre 2017, l'utente è stato contattato dal personale WIND Tre che gli ha comunicato la risoluzione del problema e la riattivazione del servizio voce. Di nuovo, sono trascorsi mesi senza riscontro e con permanenza del problema, nonostante i rinnovati solleciti al servizio clienti;

o. in data 01.02.2018, l'utente è stato di nuovo contattato dal servizio clienti che gli ha comunicato la necessità di attivare un nuovo numero telefonico con perdita del precedente per poter ripristinare la linea voce, assicurandolo sul fatto che non sarebbe stato addebitato alcun costo ulteriore a suo carico;

p. WIND Tre ha indicato una tempistica di circa 15 giorni per la risoluzione del problema e, ancora una volta, il termine è trascorso senza alcun esito. A tutti i successivi solleciti, l'utente ha ricevuto identiche comunicazioni via *email* in cui veniva confermato il riscontro inviatogli in data 01.02.2018, ovvero l'accoglimento della contestazione;

q. l'istante ha contattato il servizio clienti ed è stato informato che la segnalazione risultava aperta e inevasa, non essendoci disponibilità della linea, e, nonostante diversi solleciti, non è seguito alcun riscontro;

r. in data 18 ottobre 2018, l'utente è stato contattato da personale di WIND Tre che gli ha riferito che per l'attivazione della linea voce avrebbe dovuto cessare la linea attuale e avrebbe poi dovuto lui stesso recarsi in un negozio WIND Tre per richiederla;

s. l'istante ha fatto presente che la linea non fosse attiva e pertanto, risultava anomalo richiederne la cessazione, ma nessuna spiegazione veniva fornita e ha chiesto il rimborso delle fatture pagate e non dovute per inadempienza di WIND Tre e l'indennizzo per oltre tre anni di disservizio, ma, non ricevendo l'accoglimento delle proprie richieste, l'istante non ha richiesto la cessazione della linea per non perdere anche il servizio ADSL regolarmente funzionante;

t. WIND Tre, anche a seguito dell'istanza di conciliazione, ha continuato a inviare fatture di addebito per abbonamento "*All Inclusive Unlimited*" con importo aumentato in modo anomalo rispetto a quello pattuito contrattualmente, nonché rispetto alla presunta aliquota dell'8,3% dichiarata dall'operatore stesso, tutto contestato a mezzo raccomandata.

In base a tali premesse, la parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. il ripristino della linea voce o l'attivazione di un'altra linea telefonica;
- ii. il rimborso delle somme addebitate da WIND Tre per abbonamento "*All Inclusive Unlimited*";

iii. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione 0422968xxx in utilizzo dal 2010, qualora risulti effettivamente impossibile mantenere la vecchia numerazione telefonica;

iv. la liquidazione dell'indennizzo per la completa interruzione del servizio voce;

v. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

vi. il rimborso dei costi sostenuti per le richieste di intervento e per il recupero degli importi;

vii. l'applicazione di una congrua sanzione all'operatore stesso, poiché quanto accaduto è stato causato consapevolmente dall'operatore nell'applicazione delle proprie procedure interne.

2. La posizione dell'operatore

WIND Tre, nella propria memoria, ha dichiarato che, in data 30.03.2015, è pervenuta richiesta di migrazione dell'utenza *consumer* n. 0422968xxx, nello scenario WIND Tre *recipient-Vodafone donating*.

In data 29.07.2015, il processo di migrazione si è completato per la sola componente ADSL; al contrario, relativamente alla componente voce, WIND Tre ha ricevuto due KO per le seguenti motivazioni: "Linea in fase di trasformazione commerciale" e "Codice sessione inesistente dal *donating*".

Da verifiche effettuate sui propri sistemi, l'operatore WIND Tre ha rilevato che la responsabilità dell'accaduto non fosse ascrivibile a esso, posto che l'ordine di migrazione, difatti riprocessato più volte, non si era perfezionato a causa dell'avvenuta disattivazione dell'utenza presso il gestore *donating*; tale circostanza è stata confermata dall'utente, nel corso di un contatto telefonico in data 29.04.2016.

WIND Tre ha evidenziato che, dopo ciascun tentativo di risottomissione dell'ordine e successivamente al KO per "Codice sessione inesistente dal *donating*", ha informato l'utente, tramite l'invio di SMS.

A seguito dell'adozione di un provvedimento temporaneo *ex* articolo 5 (GU5/96536/2019), infine, WIND Tre ha proposto l'attivazione di nuova linea che l'istante ha rifiutato.

Relativamente ai costi "*All Inclusive*", WIND Tre ha precisato che gli stessi risultano addebitati in fattura per la sola componente ADSL in utilizzo al cliente.

L'istante presenta una posizione debitoria pari a euro 69,87.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento nei confronti di WIND Tre S.p.A. per i motivi di seguito descritti.

La fattispecie oggetto di contestazione attiene alla mancata migrazione del servizio voce relativo all'utenza n. 0422968xxx con successiva interruzione dello stesso e

definitiva perdita della numerazione. Dalla documentazione acquisita agli atti è emerso che l'istante, in data 30 marzo 2015, ha sottoscritto un contratto con WIND Tre volto all'attivazione del piano "*All Inclusive Unlimited*" con migrazione dei servizi voce e dati da Vodafone. La migrazione del servizio ADSL è avvenuta con ritardo in data 20 agosto 2015, mentre il servizio voce solo formalmente è stato attivato in data 8 aprile 2015, ma in concreto il servizio risultava ancora erogato da Vodafone.

In data 29 settembre 2015, l'istante ha subito l'interruzione del servizio voce, per cui ha inviato a WIND Tre numerosi reclami tramite PEC volti a sollecitare la riattivazione del servizio e veniva informato della sussistenza di un problema tecnico. Solo nel mese di novembre 2015 il servizio clienti WIND Tre, contattato dall'istante per risolvere il problema, ha comunicato che la linea non era gestita da WIND Tre. In seguito, l'istante ha inviato numerosi reclami volti a richiedere la riattivazione del servizio e a contestare la fatturazione relativa a un servizio mai attivato senza ricevere alcun riscontro. In data 1° febbraio 2018, tramite il servizio clienti, l'istante ha accettato la proposta di attivazione di una nuova linea telefonica con perdita della precedente numerazione, ma la nuova attivazione non è mai avvenuta. Nonostante i disservizi descritti, WIND Tre ha addebitato i costi del piano "*All Inclusive Unlimited*", sebbene il servizio voce non fosse stato mai attivato.

Sulla scorta di tali risultanze, dunque, la richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento e la società WIND Tre sarà tenuta a procedere all'attivazione di una nuova linea ove vi siano risorse disponibili e a rendere idonea informativa all'istante circa l'esito della verifica.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. merita accoglimento in quanto le fatture emesse da WIND Tre si riferiscono al piano tariffario "*All Inclusive Unlimited*", sebbene in concreto risulti attivato solo il servizio ADSL. Non trova riscontro documentale quanto sostenuto da WIND Tre nella propria memoria secondo cui i costi addebitati in fattura si riferiscono al solo servizio ADSL; nelle fatture risulta presente un'unica voce relativa al piano "*All Inclusive Unlimited*", si ritiene, pertanto, che WIND Tre sia tenuta al rimborso parziale delle fatture tenuto conto della mancata attivazione del servizio voce.

Anche la richiesta dell'istante di cui al punto iii. può trovare accoglimento in quanto la perdita della numerazione risulta una conseguenza del comportamento negligente posto in essere da WIND Tre che non ha mai comunicato all'istante l'impossibilità di procedere alla migrazione della componente voce, inducendo lo stesso al convincimento che i servizi fossero regolarmente attivi con WIND Tre.

Del resto, WIND Tre, altresì, ha emesso le fatture relative al piano "*All Inclusive Unlimited*" senza specificare che la fatturazione riguardasse solo la componente ADSL. Inoltre, dal momento dell'interruzione dei servizi del 29 settembre 2015, l'istante ha inviato numerosi reclami tramite PEC senza ricevere alcun riscontro o chiarimento lasciando l'istante completamente disinformato sull'accaduto e sulle azioni da poter intraprendere. Tanto premesso, WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi* per aver concorso con il proprio comportamento omissivo e negligente alla perdita della numerazione 0422968xxx di cui

l'istante era titolare dal 2010, secondo il parametro pari a euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo fino al 1° febbraio 2018, momento in cui WIND Tre ha proposto l'attivazione di una nuova linea stante l'impossibilità di recuperare la precedente.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. può ritenersi assorbita dall'accoglimento della richiesta di liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione.

La richiesta dell'istante di cui al punto v. deve trovare accoglimento atteso che i numerosi reclami inviati dalla parte istante non hanno mai trovato alcun riscontro formale da parte di WIND Tre che sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 300,00. L'indennizzo in conformità a quanto previsto al comma 2 del medesimo articolo sarà riconosciuto in misura unitaria nonostante la pluralità dei reclami, avendo a oggetto le medesime doglianze.

La richiesta dell'istante di cui al punto vi. non può trovare accoglimento in quanto i costi sostenuti per inviare le raccomandate o per contattare telefonicamente il servizio clienti attengono alla sfera del risarcimento del danno economico che come tale esula dalle competenze di questa Autorità.

Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto vii. non può trovare accoglimento in questa sede.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 del sig. Sandro 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 corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento e secondo le modalità indicate in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 800,00 (ottocento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione;
- ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

3. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a rimborso parziale di tutta la fatturazione emessa tenuto conto della mancata attivazione del servizio voce.

4. La società WIND Tre S.p.A. sarà tenuta a verificare la disponibilità di risorse disponibili per attivare una nuova utenza telefonica.

5. 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.

6. I termini per l'esecuzione al presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge n. 18 del 23 marzo 2020.

7. 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.

8. 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, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 31 marzo 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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