

DELIBERA N. 134/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CORNO/WIND TRE S.P.A.
(GU14/42952/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 17 ottobre 2019;

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*”.

VISTA l'istanza del Sig. Corno, acquisita con protocollo n. 0187438 del 9/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il 19/4/18 l'utente ha richiesto la migrazione della linea telefonica da Fastweb S.p.A. a Wind Tre S.p.A., che ha dato conferma del regolare espletamento della procedura il 21 maggio seguente. Tuttavia, in data 28/5/18, l'istante constatava "l'assenza di linea portante e voce", in relazione a tanto provvedeva alla segnalazione del guasto. Dopo l'ennesimo sollecito, a mezzo PEC del 9/6/18, un tecnico di Telecom Italia S.p.A., in pari data, ha effettuato un intervento presso l'abitazione dell'utente consigliandogli di "adeguare il profilo 100mb". WIND Tre S.p.A. il 12/6/18, ha inviato un SMS all'istante per informarlo della risoluzione del guasto, cosa però non vera. Infatti, il 14/6/18 il servizio clienti ha informato l'utente che la linea era KO, che la numerazione era andata perduta, salvo la possibilità di fare richiesta di attivazione di una nuova utenza, ovvero richiedere una migrazione. In pari data il Sig. Corno ha quindi deciso di migrare l'utenza in Fastweb S.p.A., tuttavia Wind Tre S.p.A. non rilasciava la linea, nonostante i vari solleciti, anche a mezzo PEC. L'utente è stato quindi costretto ad attivare una nuova linea con Fastweb S.p.A. il 15/8/18 e ha poi restituito, a mezzo posta, il *modem* a Wind Tre S.p.A.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

- i. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione del servizio in fase di migrazione;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata attivazione del servizio;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per la perdita della numerazione.

2. La posizione dell'operatore

Wind Tre S.p.A. ha dichiarato in memorie che "da verifiche effettuate emergeva che in data 19/04/18 veniva inoltrato ordine 1-422444666864 di migrazione nello scenario Wind Recipient –Fastweb Donating della linea 0362544xxx con accesso FIBRA VULA. Successivamente, in data 28/05/18, il cliente segnalava assenza di portante. In data 18/06/18, a valle delle verifiche svolte, parte convenuta comunicava al cliente che la linea non era idonea e parte attrice, in tale occasione, comunicava di aver ricevuto i codici di migrazione e che avrebbe migrato la linea verso altro gestore. Il 25/06/18 parte attrice inoltrava PEC con cui lamentava il mancato funzionamento del servizio e di essere stato contattato ed informato che la linea non era idonea, chiedendo pertanto il risarcimento danni. Successivamente perveniva ulteriore PEC con cui il cliente comunicava di aver chiesto la migrazione verso Fastweb pertanto ne sollecitava l'espletamento. Si verificava l'assenza di notifiche di migrazione e l'assenza di richieste di disdetta. Solo in data 01/08/18 risulava notifica di migrazione nello scenario Wind donating non data Time Out Fase2 del 22/06/18 (Fastweb-Recipient). Il 02/08/18 Wind

Tre rilasciava consenso alla migrazione. In data 11/08/18 perveniva richiesta di disdetta contratto con ricevuta di consegna del modem ma non era possibile gestire tale richiesta in quanto era in corso la migrazione verso Fastweb. In data 16/10/18 veniva disattivato il contratto. Preme precisare che tutte le fatture sono state stornate con relativa emissione delle note di credito”.

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.

In esito a espressa richiesta di integrazione istruttoria, l'operatore Fastweb S.p.A. ha dichiarato che, conformemente a quanto addotto dall'utente, la migrazione da Fastweb S.p.A. a Wind Tre S.p.A. è stata portata a compimento in data 21 maggio 2018. Tuttavia, in assenza di prova contraria, resta inconfutabile che a decorrere da detta data l'operatore *recipient*, Wind Tre S.p.A., non ha erogato al proprio cliente i servizi oggetto del contratto.

Pertanto, in relazione alle richieste *sub i. e ii.*, la società Wind Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'importo complessivo di euro 360,00, computato ai sensi dell'articolo 4, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 7,50 al giorno, per ciascun servizio, per complessivi 24 giorni, calcolati in riferimento al periodo compreso dal 21 maggio 2018 al 14 giugno 2018 (data in cui l'istante è stato informato dal servizio clienti dell'operatore che la numerazione era andata perduta).

Nel merito della richiesta di indennizzo per la perdita della titolarità della numerazione, Fastweb S.p.A., sempre in sede di riscontro a richiesta istruttoria, ha dichiarato e dimostrato di aver avviato in data 18 giugno 2018 una richiesta di migrazione verso il *donating* Wind Tre S.p.A., "*bocciata in fase3 con causale rifiuto Codice sessione scaduto dal Donating1*". Tanto conferma quanto addotto dall'istante, ovvero che era stato informato dall'operatore *recipient* dell'impedimento tecnico riscontrato nel corso dell'espletamento della procedura di migrazione, pertanto si era deciso ad attivare una nuova numerazione, per non rimanere disservito altro tempo. Wind Tre S.p.A., del resto, adduce, ma non prova, che “[s]olo in data 01/08/18” e mai prima “*risaliva notifica di migrazione nello scenario Wind donating*” e nulla asserisce in merito alla bocciatura esibita da Fastweb S.p.A. Peraltro, fermo restando che, a fronte di una richiesta di migrazione del 18 giugno 2018, risulta tardivo il consenso rilasciato da Wind Tre S.p.A. in data 2 agosto 2018, si osserva che l'ok alla migrazione del 2 agosto 2018 risulta da una schermata di un file *excel*, presuntivamente, ma non inconfutabilmente, comprovante quanto dichiarato. Per quanto sopra, può ritenersi l'operatore Wind Tre S.p.A. responsabile della perdita della numerazione dedotta in controversa di cui il Sig. Corno ha dimostrato di essere titolare dall'anno 2007. Pertanto, ai sensi dell'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi*, la società Wind Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo complessivo di euro 1.100,00.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

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

2. La Società Wind Tre S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, mediante bonifico o assegno bancario, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 360,00 a titolo di indennizzo per mancata attivazione dei servizi;
- ii. euro 1.100,00 a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione.

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, 17 ottobre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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