

DELIBERA N. 139/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MASSENA / WIND TRE S.P.A.
(GU14/126921/2019)**

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 dell'utente Massena del 23/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Parte istante, nella propria istanza, ha dichiarato quanto segue:

a. l'utente ha sottoscritto un contratto di telefonia fissa e ADSL con la società WIND Tre in data 1° marzo 2016 aderendo all'offerta “*All Inclusive Unlimited*”;

b. dall'8 ottobre 2018 al 24 marzo 2019 i servizi di telefonia fissa e ADSL si sono interrotti, mentre dal 30 ottobre 2018, nelle more del passaggio ad altro operatore, è stato attivato il servizio Fibra mai richiesto e sono state addebitate le fatture anche dopo il passaggio ad altro operatore;

c. WIND Tre non ha gestito i numerosi reclami e ha impedito il passaggio al nuovo operatore in quanto non comunicava il numero di migrazione, bloccando la linea e rendendo necessaria l'attivazione di una nuova linea telefonica.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nell'espletamento della procedura di cambio operatore;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la sospensione del servizio di telefonia fissa e internet;

- iii. la liquidazione dell'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami;
- v. la liquidazione dell'indennizzo per perdita della numerazione.

2. La posizione dell'operatore

La società WIND Tre, nella propria memoria, ha dichiarato che la linea telefonica n. 058572xxx è stata attivata in data 26 aprile 2016 e, in data 11 ottobre 2018, nelle more della migrazione interna della linea verso accesso Fibra senza costi a carico dell'utente ("campagna Iso prezzo"), risale sui sistemi WIND Tre richiesta di migrazione scenario WIND Tre *donating* – TIM *recipient*. La suddetta campagna preconstituita in favore degli utenti titolari di linee con accesso *Unbundling* (ULL), veniva proposta al fine di consentire il passaggio di un'utenza fissa in accesso ULL verso la tecnologia Fibra senza alcuna variazione di prezzo rispetto alla precedente offerta, da ciò il nome "Iso Prezzo".

Relativamente alla migrazione, in data 11 ottobre 2018, la fase 2 andava in KO per "linea in fase di trasformazione tecnica".

A seguito di tale KO, parte istante attivava una nuova linea presso altro gestore e la linea oggetto di controversia veniva cessata in data 8 febbraio 2019, come confermato dall'utente a seguito di contatto telefonico.

Nel caso di specie, WIND Tre ha avviato regolarmente la Fase 2, mentre il *recipient* non ha avviato la Fase 3: le motivazioni di tale mancato avvio sono di sola conoscenza e competenza dell'OLO *recipient*.

Alla luce di tale ricostruzione, WIND Tre circoscrive la propria eventuale responsabilità al periodo 30 ottobre 2018 -febbraio 2019, quando attivata la nuova linea presso altro gestore, la linea veniva cessata su rete WIND Tre.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento in quanto risulta assorbita dalla richiesta di cui al punto ii relativa al disservizio più grave dell'interruzione dei servizi dall'11 ottobre 2018 al 24 marzo 2019, data in cui è stata attivata una nuova utenza telefonica.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può essere accolta in quanto WIND Tre non ha fornito giustificazioni in merito all'interruzione dei servizi contestata dalla parte istante. Ne consegue, quindi, che la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 6,00 *pro die* per ciascun servizio dall'11 ottobre 2018 al 24 marzo 2019, (data in cui è stata attivata una nuova linea telefonica dall'istante) per il numero di giorni pari a 164.

Anche la richiesta dell'istante di cui al punto iii. può trovare accoglimento in quanto a fronte della chiara contestazione, da parte dell'utente, circa l'attivazione di tale offerta, l'operatore avrebbe dovuto dimostrare di aver acquisito preventivamente il consenso dell'utente interessato. In assenza di tale prova, l'attivazione dell'offerta *All Inclusive Unlimited* Fibra 100 va considerata come non richiesta e pertanto l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'art. 9, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 2,50 *pro die* per 145 giorni, calcolati dal 30 ottobre 2018 al 24 marzo 2019, per un importo complessivo di euro 362,50.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iv. la stessa deve essere accolta in quanto i numerosi reclami inviati dall'istante a partire dal mese di ottobre 2018 non risultano riscontrati; ne consegue, quindi, che la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 300,00.

Infine, deve trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto v. in quanto l'attivazione non richiesta del servizio Fibra ha determinato l'impossibilità per la parte istante di migrare la linea telefonica e ha reso necessaria l'attivazione di una nuova linea telefonica con relativa perdita della numerazione precedente, di cui l'istante era titolare dal 2006. Tanto premesso, la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 100,00 per ogni anno dal 2006 fino al 2019 per un totale di euro 1.300,00.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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 della sig.ra Massena 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 provvedimento e secondo le modalità indicata in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 1.968,00 (millenovecentosessantotto/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati;
- ii. euro 362,50 (trecentosessantadue/50) a titolo di indennizzo per attivazione di servizio non richiesto;
- iii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

iv. euro 1.300,00 (milletrecento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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
Mario Morcellini

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