

DELIBERA N. 150/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FP MANGIMI DI PINTA & C./WIND TRE S.P.A.
(GU14/98172/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 7 aprile 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, dichiarata 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 della società FP Mangimi di Pinta & C. del 17/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società istante, nel formulario GU14, ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 8/0/2018, la società ha stipulato un contratto per la portabilità da TIM a WIND Tre per complessive 28 linee mobili e varie linee fisse;
- b. con missiva datata 21/09/2018, WIND Tre ha comunicato l'avvenuto passaggio in portabilità di alcune delle linee mobili (n. 8 su 28 complessive). Per le restanti linee mobili e per le linee fisse il passaggio in portabilità non è andato a buon fine, senza che la cliente abbia ricevuto alcuna formale comunicazione;
- c. inoltre, le linee mobili per le quali il passaggio in portabilità si è concluso positivamente hanno presentato fin da subito gravissimi problemi di ricezione sia nella sede legale aziendale sia nell'allevamento sito in Cuneo, rendendo estremamente difficoltoso, se non impossibile, l'utilizzo delle utenze mobili in detti luoghi;
- d. nella serata del 29/10/2018 una delle caldaie dell'allevamento è andata in blocco e il relativo allarme non si è attivato poiché la SIM dati ivi presente non aveva sufficiente ricezione;
- e. l'istante ha effettuato numerose segnalazioni telefoniche e a mezzo *e-mail* senza ricevere alcuna assistenza e rendendo necessario richiedere il rientro delle linee mobili

presso il precedente operatore di telefonia (TIM), in esenzione da ogni penale e/o costo di recesso e/o spesa;

f. inoltre, nelle controdeduzioni, la parte istante ha rilevato di non avere mai richiesto l'attivazione delle 14 SIM dati con piano tariffario "Only Giga" menzionate da WIND Tre nella memoria difensiva; infatti anche dalla lettura del contratto non si evince con chiarezza tale richiesta di attivazione;

g. WIND Tre, nella propria memoria, ha riconosciuto, senza fornire alcuna giustificazione, l'attivazione con ritardo di n. 8 SIM e la mancata attivazione della linea fissa e delle altre n. 20 SIM;

h. inoltre, fin dal 4/10/2018, l'istante ha formalizzato la volontà di rientrare con tutte le linee presso il precedente operatore di telefonia (TIM), richiedendo il blocco contestuale del passaggio delle linee ancora non passate in portabilità, ciò per le problematiche relative alla copertura mobile riscontrate sulle linee per le quali il passaggio in portabilità era invece andato a buon fine;

i. ciò nonostante, WIND Tre ha iniziato a fatturare i canoni dovuti per tutte le linee, ivi comprese quelle per le quali il passaggio in portabilità non ha avuto buon esito, ciò, addirittura, successivamente al reclamo del 14/11/2018;

j. con riferimento alla questione dei *repeater* di amplificazione del segnale, parte istante ha precisato di non essere mai stata invitata dall'operatore a installare detti *repeater* e nulla è dimostrato in tal senso all'interno della documentazione prodotta da WIND Tre.

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

- i. l'annullamento e il rimborso delle fatture emesse del 21/12/2018 e 21/01/2019 per complessivi euro 3.439,52;
- ii. la diffida a interrompere ogni pratica di passaggio in portabilità delle linee mobili e/o fisse e/o dati della cliente dal precedente operatore (TIM S.P.A.) a WIND Tre;
- iii. il rientro delle linee mobili e/o fisse e/o dati presso il precedente operatore di telefonia (TIM), in esenzione da ogni penale e/o costo di recesso e/o spesa;
- iv. la richiesta di risarcimento e/o indennizzo dei danni;
- v. il rimborso delle spese legali.

2. La posizione dell'operatore

WIND Tre, nella propria memoria, ha dichiarato che in data 8/08/2018 la cliente ha sottoscritto una proposta di contratto comprendente: n. 14 SIM dati, con piano tariffario "Only Giga", n. 28 SIM in *number portability*, con piano tariffario "My Share Unlimited" (alcune con pacchetto "My Share 30 Giga", altre con "15 Giga") e una linea fissa dati + VOIP in *number portability*, con piano tariffario "Office Maxi". Le SIM venivano tutte attivate il 20/09/2018, mentre la linea fissa subiva un KO.

In data 28/09/2018, l'istante ha inviato un reclamo relativamente alla copertura mobile all'interno della sede aziendale. In seguito a contatto con il cliente, WIND Tre ha

verificato che il problema veniva riscontrato solo all'interno dello stabile dove era sita l'azienda, mentre non si rilevava alcun disservizio in seguito a verifiche tecniche. Il cliente comunicava che era stato concordato appuntamento tra commerciale e referente per intervento del tecnico per installare dei *repeater*. Veniva, pertanto, invitato il cliente a monitorare la persistenza del problema dopo l'installazione del *repeater* e veniva confermato che la copertura non è garantita *indoor*.

In data 4/10/2018, il cliente è stato contattato in merito alla portabilità delle utenze mobili andate in errore e ha comunicato di voler rinunciare alla portabilità dei numeri, in quanto doveva effettuare alcune prove di copertura.

In data 12/10/2018 il cliente è stato contattato in merito all'attivazione della linea fissa andata in KO e ha confermato la volontà di voler annullare l'attivazione della stessa.

In data 22/11/2018 il cliente ha richiesto telefonicamente la copia del contratto che gli veniva fornita in data 13/11/2018 tramite *e-mail*.

In data 5/12/2018 veniva disattivate per portabilità verso altro gestore n. 7 utenze e in data 10/12/2018 anche la SIM n. 3386949xxx veniva disattivata per portabilità verso altro gestore.

Il cliente avrebbe dovuto contattare il gestore nel caso in cui avesse continuato a riscontrare difficoltà in seguito all'installazione del *repeater*, ma da verifiche effettuate, non risultano comunicazioni successive in merito a tale operazione, pertanto non è stata comunicata a WIND Tre l'avvenuta installazione del *repeater*.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento.

Dalla documentazione acquisita agli atti, infatti, è stato possibile rilevare la mancata portabilità di circa n. 20 SIM e della linea fissa e il ritardo nella portabilità di n. 8 SIM, richiesta in data 8 agosto 2018 ed espletata in data 20 settembre 2018.

Le n. 8 SIM attivate in ritardo hanno presentato sin da subito malfunzionamenti segnalati telefonicamente e tramite reclamo del 28 settembre 2018, motivo per cui l'istante in data 5 dicembre 2018 ha effettuato *port out* verso altro gestore per n. 7 SIM e in data 10 dicembre 2018 ha effettuato la portabilità anche per l'ultima SIM.

Tanto premesso, si ritiene che la richiesta dell'istante di cui al punto i. volta allo storno delle fatture del 21 dicembre 2018 e 21 gennaio 2019 deve essere accolta con le seguenti precisazioni. Entrambe le fatture prevedono costi relativi alle n. 14 SIM dati, contestate dall'istante, in quanto mai richieste e, in ogni caso, non attivate da WIND Tre e alle n. 28 SIM, di cui risultano attivate solo n. 8 con piano tariffario "*My Share Unlimited*" ". Inoltre, la fattura del 21 gennaio 2019 prevede i costi di cessazione anticipata delle n. 8 SIM attivate. A tal proposito, occorre precisare che la parte istante ha, sin dall'attivazione, con reclamo del 29 settembre 2018, contestato la difficoltà di ricezione da parte delle predette utenze, evidenziando l'impossibilità di utilizzare le utenze stesse. Può ritenersi, pertanto, che la chiusura anticipata del contratto sia stata determinata dal cattivo funzionamento delle linee mobili oltre alla mancata attivazione

delle altre utenze, motivo per cui si ritiene equo che le fatture insolute siano oggetto di storno, fatti salvi i canoni e/o corrispettivi per il servizio relativi alle n. 8 SIM attivate con il piano tariffario “*My Share Unlimited*” dalla data di attivazione del 20 settembre 2018 fino alla chiusura del dicembre 2018.

La richiesta dell’istante di cui al punto ii. risulta soddisfatta dal comportamento del gestore che ha provveduto a interrompere la procedura di portabilità delle altre utenze mobili nonché della linea fissa, così come richiesto dalla parte istante con il reclamo del 14 novembre 2018.

Allo stesso modo, la richiesta dell’istante di cui al punto iii. risulta già accolta in quanto le n. 8 SIM sono rientrate in TIM nel mese di dicembre 2018 ed è stato disposto lo storno dei costi di chiusura addebitati nella fattura del 21 gennaio 2019, motivo per cui il rientro risulta avvenuto in esenzione spese a carico del cliente.

La richiesta dell’istante di cui al punto iv. volta al risarcimento dei danni non può trovare accoglimento secondo quanto previsto dall’articolo 20, comma 4 del *Regolamento*. Diversamente, può trovare accoglimento la richiesta di liquidazione degli indennizzi che, sebbene generica, può essere interpretata come volta alla liquidazione degli indennizzi per i disservizi subiti, ovvero per il ritardo nella portabilità di n. 8 utenze mobili, per la mancata portabilità di n. 20 utenze telefoniche mobili nonché della linea fissa e, infine, per il malfunzionamento delle linee mobili attivate.

In relazione al ritardo nella portabilità delle n. 8 linee mobili, preme rilevare che la procedura di portabilità delle utenze mobili è disciplinata dalla delibera n. 147/11/CIR e s.m.i. ove è stabilita una tempistica di 48 ore per il perfezionamento del passaggio. Tanto premesso, si ritiene che la società WIND Tre sia tenuta alla liquidazione dell’indennizzo di cui all’articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 1,50 *pro die* per ciascuna utenza per il periodo dal 10 agosto 2018 (ovvero 48 dalla data di sottoscrizione del contratto dell’8 agosto 2018) fino al 20 settembre 2018 (data di completamento della procedura di passaggio) per il numero complessivo di 41 giorni.

In relazione alla mancata portabilità delle n. 20 SIM, la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione del medesimo indennizzo di cui al punto precedente per il periodo dal 10 agosto 2018 al 4 ottobre 2018, data in cui l’istante contattato telefonicamente ha dichiarato di rinunciare alla portabilità, stante i disservizi sulle SIM già attivate, per il numero di giorni pari a 54. Per quanto riguarda l’utenza fissa, la procedura di passaggio si sarebbe dovuta completare entro trenta giorni dalla richiesta, salvi impedimenti tecnici resi noti ai clienti, motivo per cui WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione del medesimo indennizzo previsto per le utenze mobili per il seguente periodo: dall’8 settembre 2018 (ovvero decorsi trenta giorni dalla stipula del contratto dell’8 agosto 2018) fino al 12 ottobre 2018 (data in cui l’istante, contattato telefonicamente, ha comunicato di voler annullare la richiesta), per il numero di giorni pari a 34.

Infine, con riferimento al malfunzionamento occorso sulle utenze mobili attivate, alcun indennizzo potrà essere riconosciuto attesa la natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che consente al titolare dell’utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale e internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo,

alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, telefonica, ove il gestore si obbliga all'esecuzione di una fornitura del servizio presso la residenza o la sede del cliente per una determinata durata e, pertanto, in caso di impossibilità di ricevere od effettuare chiamate il gestore sarà ritenuto responsabile. Per la telefonia mobile, il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso corrispondere a luoghi geograficamente distinti, motivo per cui il gestore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai totale.

Infine, la richiesta di rimborso delle spese legali, di cui al punto vi., non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

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 FP Mangimi di Pinta & C. nei confronti di 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 indicate in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 492,00 (quattrocentonovantadue/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella portabilità di n. 8 SIM;
- ii. euro 648,00 (seicentoquarantotto/00) a titolo di indennizzo per la mancata portabilità di n. 20 SIM;
- iii. euro 51,00 (cinquantuno/00) a titolo di indennizzo per la mancata migrazione della linea fissa.

3. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a stornare le fatture insolute, ivi compresi i costi di chiusura anticipata, fatti salvi i canoni e/o corrispettivi per il servizio relativi alle n. 8 SIM per il periodo dal 20 settembre 2018 fino alla chiusura del dicembre 2018.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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, 7 aprile 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