

DELIBERA N. 151/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SPORTELLI/WIND TRE S.P.A.
(GU14/105427/2019)**

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, 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. Sportelli acquisita con protocollo n. 0143356 del 2/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, negli atti acquisiti al fascicolo elettronico, ha dichiarato quanto segue:

a. in data 26/10/2017, l'utente ha sottoscritto il contratto volto all'attivazione dei servizi WIND Tre *business* ma l'attivazione è avvenuta solo in data 21/04/2018, ben oltre il limite massimo di 60 giorni, previsto *ex lege* e dal contratto. Inoltre, dal 21/04/2018 a oggi, risultano esserci anomalie per la linea voce, in quanto è presente un centralino telefonico incompatibile con la linea VOIP;

b. il cliente, pur non avendo mai firmato alcuna rinuncia, ha subito un ulteriore danno per la perdita del numero di fax ultraventennale n. 0805474xxx, che non ha permesso la ricezione di comunicazioni e documenti importanti per l'esercizio della professione, giacché trattasi di studio legale;

c. WIND Tre non ha mai attivato le promozioni previste dal contratto sottoscritto, nel dettaglio le scontistiche “*Offishare*”;

d. l'utente ha ricevuto doppia fatturazione, a seguito della migrazione, sia dal vecchio che dal nuovo operatore.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per ogni giorno di ritardo nell'attivazione della linea da gennaio a ottobre 2018;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita del numero di fax;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata attivazione della promozione;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per lo smantellamento integrale del centralino telefonico.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare, WIND Tre ha eccepito l'improcedibilità/inammissibilità della presente istanza di definizione relativamente alla contestazione per "la mancata attivazione delle promozioni" per la completa genericità della stessa, laddove l'istante non ha indicato alcun arco temporale preciso a sostegno di quanto dichiarato.

WIND Tre, nella propria memoria, ha dichiarato che, a fronte della sottoscrizione del contratto n. 1458462405243, veniva avviato, sui sistemi WIND Tre, l'ordine di attivazione della linea n. 0805424xxx che riceveva tuttavia un rifiuto per "Tipologia di utenza incompatibile con il servizio richiesto". Solo in data 27/03/2018 e, mai prima di allora, a seguito di contatto telefonico, l'utente ha comunicato che trattavasi di utenza ISDN senza oltretutto null'altro precisare. WIND Tre procedeva con la ri-sottomissione dell'ordine di attivazione che si perfezionava in data 21/04/2018.

Relativamente all'attivazione dell'utenza n. 0805474xxx, WIND Tre ha evidenziato che la stessa non risultava riportata nel contratto sottoscritto né veniva mai comunicata dall'utente.

Con riferimento alle asserite "anomalie sul servizio dal 21/04/18", WIND Tre ha precisato che solo in data 28/06/2018 e, mai prima di allora, l'utente ha segnalato il presunto guasto tramite contatto all'assistenza tecnica lamentando oltretutto unicamente problemi in ricezione; effettuate le opportune verifiche, in data 5/07/2018 il competente ufficio procedeva con la chiusura della segnalazione dopo aver appurato il corretto funzionamento del servizio. Nelle more, WIND Tre ha informato l'utente sia in merito alla presa in carico della segnalazione di guasto e relative verifiche tecniche in corso sia in merito alla risoluzione del disservizio. Successivamente alcuna ulteriore segnalazione risulta mai pervenuta alla convenuta per il malfunzionamento del servizio.

Con riguardo alla mancata applicazione di "promozioni", ferma l'eccezione in rito, WIND Tre ha precisato che, effettuati i dovuti controlli, ha provveduto a predisporre una nota di credito di euro 83.44 + IVA. L'attuale situazione debitoria ammonta a euro 578.07

Inoltre, WIND Tre ha evidenziato che le richieste di parte istante volte alla liquidazione di indennizzi per la mancata applicazione delle promozioni non sono accoglibili, atteso che, a fronte di una fatturazione indebita, non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o

il rimborso degli importi fatturati ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi.

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.

Preme rilevare che l'istanza è stata trasferita dal CORECOM Puglia in quanto avente a oggetto l'attivazione della linea da parte di WIND Tre mediante migrazione da altro gestore. A tal proposito, trova applicazione la disciplina di cui alla delibera n. 274/07/CONS che prevede una serie di obblighi e verifiche in capo agli operatori coinvolti nella procedura che deve concludersi entro una tempistica di trenta giorni dalla richiesta in conformità a quanto previsto dalla L. n. 40/2007.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. deve trovare accoglimento per le seguenti motivazioni. WIND Tre, a fronte della sottoscrizione del contratto del 20 ottobre 2017, soltanto, in data 27 marzo 2018, a seguito di contatto telefonico da parte del cliente, ha appreso che si trattava di linea ISDN, motivo per cui la richiesta di migrazione del 4 novembre 2017 era andata in KO per "Tipologia di utenza incompatibile con il servizio richiesto". In tal modo, WIND Tre ha provveduto a risottomettere l'ordine e con attivazione della linea in data 21 aprile 2018.

Preme rilevare come la società WIND Tre, dalla data di sottoscrizione della richiesta di migrazione del 20 ottobre 2017 non si è attivata tempestivamente per informare il cliente sull'esito negativo della procedura di migrazione onde risottomettere l'ordine in tempi brevi senza attendere che, in data 28 marzo 2018, il cliente richiedesse telefonicamente informazioni sullo stato della migrazione. Il cliente fino a quel momento era ignaro dell'accaduto ritenendo che la linea fosse migrata correttamente in WIND Tre. L'unico elemento che ha indotto il cliente a dubitare del passaggio è rappresentato dalla ricezione delle fatture da parte del precedente gestore.

Tanto premesso, può ritenersi accertata la responsabilità dell'operatore WIND Tre in ordine al disservizio lamentato dall'utente, e conseguentemente la predetta Società sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 7, comma 1, e 13, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 3,00 *pro die* considerato che i servizi erano attivi con il precedente gestore, per il periodo dal 14 novembre 2017 (data prevista per il passaggio come risulta dalle schermate OLQ depositate dall'operatore) fino all'attivazione della linea in data 21 aprile 2018, per il numero di giorni pari a 156.

La richiesta di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto l'utente, nel contratto sottoscritto con WIND Tre, non ha fatto alcuna menzione al numero di fax 080547xxx, né agli atti risultano presenti reclami o segnalazioni volti a contestare la mancata migrazione della predetta numerazione in modo da individuare un comportamento negligente da parte di WIND Tre.

La richiesta di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto la mancata applicazione della scontistica non determina il diritto alla liquidazione di alcun indennizzo, ma..., ma viene soddisfatta attraverso lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati ma non dovuti. A tal proposito, l'operatore ha già provveduto a predisporre una nota di credito di euro 83,44 + IVA, a fronte dell'attuale situazione debitoria, che ammonta a euro 578,07. WIND Tre sarà tenuta, quindi, al ricalcolo delle fatture con l'applicazione della promozione, al netto della nota di credito già emessa in favore dell'istante.

In merito alla richiesta di cui al punto iv., va chiarito che essa non può trovare accoglimento in questa sede, in quanto esula dalle competenze di questa Autorità, trattandosi di un costo economico sopportato dal cliente che non rientra tra i rimborsi o gli indennizzi riconoscibili in questa sede.

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 del sig. Sportelli 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 in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 468,00 (quattrocentosessantotto/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella migrazione dell'utenza telefonica.

3. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a ricalcolare le fatture insolute applicando la promozione "*Offishare*" al netto della nota di credito già emessa.

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