

**DELIBERA N. 192/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
CONSOLETTI/WIND TRE S.P.A.  
(GU14/152421/2019)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 23 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;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l'art. 37;

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 sig.ra Consoletti acquisita con protocollo n. 0320043 del 20/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 16/05/2019, l'utente ha effettuato la migrazione del n. 0881205xxx dall'operatore Vodafone a WIND Tre;

b. l'utente, accertasi che l'offerta telefonica attivata non corrispondeva a quanto pattuito, ha esercitato il diritto di recesso, entro il termine di 14 giorni previsto dalla normativa vigente, inviando una PEC, in data 20/05/2019, a WIND Tre;

c. nonostante i ripetuti solleciti con cui l'utente ha manifestato la propria volontà di recedere dal contratto, WIND Tre ha comunque provveduto a inviare *modem/router*, che l'utente, in data 23/05/2019, ha rifiutato;

d. a oggi, la linea telefonica risulta migrata da Vodafone a WIND Tre ma non è funzionante, in quanto priva di *modem/router*. Ha fatto seguito provvedimento GU5, conclusosi con un provvedimento di archiviazione in data 14 giugno 2019 oltre alla segnalazione all'Autorità.

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

- i. il rientro con il vecchio gestore senza la perdita della numerazione;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami;
- v. la liquidazione dell'indennizzo per interruzione della linea;
- vi. la liquidazione dell'indennizzo in caso di perdita della numerazione;
- vii. il rimborso della fattura di chiusura emessa da Vodafone per euro 283,54;

## 2. La posizione dell'operatore

WIND Tre, nella propria memoria, ha dichiarato che in data 16/05/2019 è stato inserito sui sistemi WIND Tre l'ordine di migrazione dell'utenza n. 0881205xxx nello scenario Vodafone *donating* – WIND Tre *recipient*.

In data 20/05/2019, è pervenuta richiesta di recesso con indicazione circa la volontà di parte istante di cessare l'utenza “*senza riattivazione con Telecom*”.

Prontamente WIND Tre ha imputato ai sistemi l'ordine di cessazione come richiesto. Nelle more, è pervenuto provvedimento *ex* articolo 5 (GU5/133858/2019) in risposta al quale, in data 14/06/2019 e 17/06/2019, è stato comunicato di aver contattato l'utente senza ottenere risposta. È stato evidenziato, altresì, che l'operatore doveva essere posto nelle condizioni di verificare il presunto e non accertato disservizio e, pertanto, è stato richiesto di indicare una fascia oraria e un recapito alternativo per procedere al ricontatto. In aggiunta a quanto sopra esposto, WIND Tre ha comunicato per completezza il codice di migrazione. Successivamente, alcuna ulteriore segnalazione è pervenuta e, quindi, è stata portata a termine la cessazione dell'utenza ed è stata emessa la fattura n. W1912694037. A tal proposito, WIND Tre ha precisato che il suddetto conto telefonico è già stato oggetto di storno tramite emissione della relativa nota di credito e, allo stato attuale, non sono presenti insoluti.

WIND Tre ha sottolineato che non sussistono gli estremi per la liquidazione degli indennizzi posto che l'operatore ha correttamente evaso la richiesta di parte istante volta a ottenere la disattivazione dell'utenza.

Con specifico riferimento al conto telefonico n. W1912694037, l'operatore ha evidenziato che, in caso di presunta indebita fatturazione, sussiste in capo all'istante

unicamente la possibilità 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 le seguenti motivazioni.

La vicenda verte sulla mancata gestione del diritto di ripensamento da parte di WIND Tre che ha determinato la migrazione dell'utenza telefonica n. 0881205xxx da Vodafone a WIND Tre, la successiva interruzione della linea per mancato ritiro del *modem* necessario per l'attivazione e l'addebito dei costi di chiusura da parte di Vodafone. WIND Tre ha depositato il modulo di recesso del 20 maggio 2019 con cui l'istante, avvalendosi del diritto di ripensamento entro 14 giorni dalla sottoscrizione del contratto ha espressamente richiesto la cessazione senza rientro in TIM. In occasione del GU5, WIND Tre ha dichiarato di aver provato ripetutamente a contattare l'utente per comprendere i motivi del mancato ritiro del *modem* e di aver appreso dall'utente che era stato richiesto il recesso del servizio. WIND Tre ha confermato che alcuna richiesta di migrazione era pervenuta da parte di altro gestore e ha comunicato il codice di migrazione necessario per effettuare la migrazione.

La richiesta di cui al punto i. non può trovare accoglimento, atteso che, in conseguenza della richiesta di cessazione senza rientro in TIM inoltrata dall'utente il servizio risulta ormai cessato e quindi spetta all'utente avviare la procedura per attivare una nuova utenza e verificare la possibilità di farsi riassegnare la numerazione precedentemente utilizzata.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto non si ravvisa alcun malfunzionamento della linea telefonica, né agli atti sono stati acquisiti reclami volti a segnalare un cattivo funzionamento della linea.

Analogamente non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto iii. volta alla liquidazione dell'indennizzo per disservizi nella procedura di passaggio tra operatori, in quanto il disservizio occorso all'utente non riguarda una problematica nel corso della procedura di migrazione, che risulta espletata nei termini, bensì il disagio rappresentato dall'interruzione dei servizi dovuto alla mancata gestione da parte di WIND Tre del diritto di ripensamento.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento in quanto l'istante ha inviato un unico reclamo tramite PEC in data 5 settembre 2019, dopo lo svolgimento del tentativo di conciliazione, segnalando il comportamento poco diligente di WIND Tre. In concreto, non si tratta di un reclamo in senso stretto, ma più che altro di un riepilogo di quanto accaduto, pertanto, non risulta imputabile a WIND Tre alcun indennizzo per mancata risposta di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi*.

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per il disservizio relativo alla interruzione del servizio, dalla documentazione acquisita agli atti, si rileva una palese responsabilità della società WIND Tre in ordine al disservizio lamentato dall'istante. Infatti, WIND Tre, in qualità di operatore *recipient*, dopo aver ricevuto il modulo relativo

all'esercizio del diritto di ripensamento effettuato dall'istante in data 20 maggio 2019, non ha gestito la richiesta dell'istante, provvedendo ad attivare la linea e inviando il *modem* all'indirizzo del cliente. WIND Tre aveva l'onere di informare l'istante in merito all'avanzamento della migrazione e all'impossibilità di mantenere i servizi attivi con Vodafone, informando il cliente circa la necessità di procedere all'espletamento della migrazione salvo poi richiedere la migrazione inversa in Vodafone con il nuovo codice di migrazione.

La mancanza di informativa da parte di WIND Tre ha determinato l'interruzione dei servizi voce e ADSL a partire dal 31 maggio 2019 (data in cui la linea doveva essere attivata da WIND Tre, come risulta dagli SMS inviati al cliente) fino al 17 luglio 2019 (data in cui presumibilmente si sarebbe completata la migrazione verso altro gestore utilizzando il codice di migrazione comunicato da WIND Tre in data 17 giugno 2019, applicando una tempistica di trenta giorni per il completamento della migrazione). Tanto premesso ne consegue che la richiesta dell'istante di cui al punto v. merita accoglimento e pertanto, 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 il periodo dal 31 maggio 2019 al 17 luglio 2019 per il numero di giorni pari a 47 per l'interruzione della linea telefonica per i servizi voce e ADSL.

La richiesta dell'istante di cui al punto vi. non può trovare accoglimento in quanto l'istante ha erroneamente espresso nel modulo di recesso la volontà di cessare la linea senza rientro in TIM e, in seguito, non ha provveduto a richiedere la migrazione verso altro gestore, contribuendo con il proprio comportamento a determinare la disattivazione dell'utenza da parte di WIND Tre.

Infine, la richiesta di rimborso della fattura di chiusura emessa da Vodafone non può trovare accoglimento, in quanto il riconoscimento del rimborso di tale costo rientra nella sfera risarcitoria che come tale esula dal presente contenzioso.

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 Consoletti 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 564,00 (cinquecentosessantaquattro/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e ADSL.

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 e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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 e della proroga intervenuta ai sensi dell'art. 36, comma 3, del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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

Roma, 23 aprile 2020

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Mario Morcellini

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