

DELIBERA N. 198/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
S & G / WIND TRE S.P.A.
(GU14/185974/2019)**

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 di S & G protocollo n. 0427886 dell'8/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, nella propria istanza, ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 28 giugno 2018, l'istante, titolare da numerosi anni della linea telefonica n. 041401xxx ha richiesto la migrazione da WIND Tre a TIM;
- b. ha effettuato numerose segnalazioni telefoniche e scritte a partire dal 27 aprile 2018, senza ricevere alcun riscontro.

In base a tali premesse, la parte istante ha richiesto l'indennizzo per il mancato trasferimento e la cessazione del proprio recapito telefonico.

2. La posizione dell'operatore

La società WIND Tre, nella propria memoria, ha dichiarato che la società istante, titolare della linea n. 041401xxx, risultava attiva in WIND Tre in accesso ULL dal 26 novembre 2013. In data 12 aprile 2018 è stato richiesto il passaggio su accesso Fibra.

In data 27 aprile 2018, TIM ha confermato l'evasione del passaggio in Fibra ottica. In data 14 giugno 2018, a seguito di segnalazione di parte istante, WIND Tre ha aperto una pratica di guasto a TIM, (segnalazione in cui in cui la cliente lamentava disservizio solo per la parte dati). WIND Tre ha comunicato una inidoneità della linea al servizio, poiché attestata su armadio non idoneo al servizio.

Successivamente WIND Tre ha contattato il cliente al fine di confermare il riscontro tecnico, rappresentando che l'eventuale riconfigurazione in ULL con WIND Tre sarebbe stata possibile solo su nuova numerazione, potendo, invece, la numerazione 041401xxx migrare verso qualunque altro gestore. In data 9/07/2018 è pervenuta notifica di migrazione di Fase 2 che è stata scartata causa KO "Codice migrazione errato 1". Lo scarto era corretto poiché nella notifica era indicato il CDM WIA041401895001 ma il CDM corretto è WIA04112934602011.

Successivamente, stante la mancata migrazione dell'utenza e la ricezione della richiesta di disdetta pervenuta dal legale dell'istante, in data 8/03/2019 veniva espletata la disattivazione del contratto cod. 1087823395102 con causale: "Recesso". Dopo la cessazione dell'utenza, in data 8/10/2019, l'utente ha promosso istanza GU5/185957/2019, finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza nei confronti di WIND Tre, che ha comunicato l'impossibilità di recuperare la linea in quanto cessata come da richiesta del cliente che è stato, comunque, informato circa la possibilità di recuperare l'utenza con il *donor* TIM. WIND Tre ha già provveduto allo storno delle fatture emesse e insolute.

L'istante attualmente risulta titolare di n. 4 SIM ancora attive sui sistemi WIND Tre.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento nei confronti di WIND Tre S.p.A.

La controversia riguarda la mancata attivazione del servizio Fibra, la mancata migrazione in TIM e la successiva perdita della numerazione. In particolare, occorre rilevare, come si evince dalla memoria dell'operatore, che la società istante, titolare con WIND Tre della numerazione 041401xxx dal 26 novembre 2013, ha richiesto il passaggio alla tecnologia Fibra in data 19 aprile 2018 e, dopo alcuni giorni, in data 27 aprile 2018, ha segnalato un guasto alla linea dati. WIND Tre ha comunicato all'istante l'inidoneità della linea al servizio Fibra, poiché attestata su armadio non idoneo al servizio e ha

informato il cliente che avrebbe potuto attivare una nuova numerazione, oppure avrebbe potuto richiedere la migrazione verso qualunque altro gestore. Parte istante ha richiesto la migrazione in TIM senza riuscirci e ha effettuato diverse segnalazioni telefoniche e reclami scritti, segnalando l'impossibilità di effettuare la migrazione e la persistenza del disservizio.

La richiesta di indennizzo per la mancata migrazione in TIM non può trovare accoglimento in quanto la procedura ha ricevuto KO di Fase 2 da parte di TIM, operatore *recipient*, per codice di migrazione errato, sebbene il codice di migrazione corretto fosse indicato nella fattura. Si ritiene, quindi, che non sia imputabile a WIND Tre, operatore *donating*, l'esito negativo della procedura di migrazione, in base alla disciplina vigente di cui alla delibera n. 274/07/CONS e s.m.i.

La richiesta volta alla liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione deve trovare accoglimento in quanto l'istante ha subito la cessazione arbitraria della linea telefonica n. 041401xxx e non è riuscito a riattivarla nemmeno mediante istanza GU5 promossa davanti al CORECOM competente che ha emesso un provvedimento di archiviazione in quanto WIND Tre ha comunicato che la linea risultava cessata e che il cliente avrebbe potuto richiedere la riattivazione al *donor* TIM. Alla luce delle evidenze istruttorie può ritenersi WIND Tre responsabile della perdita della numerazione in quanto ha provveduto alla cessazione della linea senza alcuna richiesta da parte della società S & G. Il rilievo sollevato da WIND Tre secondo cui la società istante, tramite il proprio legale, in data 10 settembre 2018, avrebbe richiesto la cessazione della linea, non trova rispondenza nella documentazione allegata dall'operatore, in quanto si tratta di un reclamo volto a segnalare il continuo disservizio, l'impossibilità di risolverlo e l'intenzione chiudere la linea oggetto di controversia, rendendosi necessaria l'attivazione di una nuova linea. Peraltro, WIND Tre non avrebbe dovuto disattivare la predetta linea in assenza di una dichiarazione espressa del legale rappresentante della società.

Tanto premesso, WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 10 e 13, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 400,00 per ogni anno di precedente utilizzo, dal novembre 2013 (in assenza di altra documentazione, può assumersi come data di attivazione il 26 novembre 2013, così come indicato da WIND Tre in memoria) fino all'8 marzo 2019, data in cui la linea è stata disattivata da WIND Tre, per il numero di anni pari a 6 per un totale di euro 2.400,00.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 di S. & G. 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 2.400,00 (duemilaquattrocento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della linea telefonica affari.

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
Antonio Nicita

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