

DELIBERA N. 209/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIAS
GAMBARINI/WIND TRE S.P.A.
(GU14/143123/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 5 maggio 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*” (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132), come modificato, da ultimo, dall'articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), 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 fino a non oltre i sessanta 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, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, 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’art. 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 del sig. Gambarini acquisita con protocollo n. 0286587 del 01/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 3 luglio 2018 l’utente ha richiesto la portabilità della linea telefonica n. 035838xxx da Vodafone a WIND Tre, con l’assegnazione di un numero provvisorio il 9 luglio successivo; già in tale occasione il numero provvisorio non ha mai funzionato e le segnalazioni non hanno risolto il problema;

b. in data 23 luglio 2018, un tecnico ha verificato che la linea è stata attivata in un paese limitrofo a Chiuduno e per tale motivo la linea non era attiva;

c. sempre in data 23 luglio 2018, sarebbe dovuta avvenire la portabilità definitiva del numero, per tale motivo è cessato il servizio con Vodafone, ma in tale data non è stata completata (all'indirizzo corretto) la portabilità da parte di WIND Tre, rimanendo pertanto senza operatore telefonico;

d. dopo numerosi solleciti e riaperture di pratiche, che venivano chiuse, nonostante la linea continuasse a non funzionare, in data 11 settembre 2018, al cliente è stata comunicata verbalmente la mancata attivazione della linea telefonica, in quanto il processo era andato in KO, per mancanza di spazio in centralina. Inoltre, gli è stato comunicato che sarebbe stato ricontattato da Telecom per la proposta di un nuovo piano tariffario e, qualora tale proposta non fosse stata di suo interesse, avrebbe potuto procedere alla portabilità con altro operatore, tramite i codici di migrazione forniti gli il giorno stesso;

e. in data 13/09/2018, il cliente è stato ricontattato telefonicamente e, in quell'occasione, gli è stato comunicato che non avrebbe ricevuto alcuna telefonata da Telecom e che avrebbe dovuto provvedere autonomamente alla portabilità del numero di telefono. Per tale motivo, l'utente ha inviato una *e-mail* di reclamo, tramite una PEC non personale, alla quale non ha mai ricevuto risposta per presunta mancanza di delega;

f. in data 10/11/2018, l'istante ha contattato telefonicamente l'operatore e gli è stato ribadito che la portabilità del numero verso altro operatore avrebbe comportato l'addebito delle penali e delle rimanenti rate del *modem*;

g. in data 12/11/2018, il cliente ha invitato nuovamente una *e-mail*, tramite la stessa PEC non personale, con delega allegata, a cui ha fatto seguito una *e-mail* di risposta, in data 14/11/2018, con cui veniva comunicato l'accoglimento parziale delle richieste tramite lo storno di parte delle bollette pagate, ma senza alcun ulteriore rimborso per la mancata attivazione del servizio. Inoltre, nella predetta comunicazione, non è stata fatta alcuna menzione delle richieste relative alla portabilità del numero verso altro operatore, senza il pagamento della penale;

h. in data 12/12/18, l'operatore ha proceduto unilateralmente alla cessazione dell'utenza, che l'utente è riuscito a recuperare soltanto attraverso il GU5/74559/2019 del 13/02/2019.

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

- i. il rimborso totale delle fatture pagate, mancando ancora euro 37,00 alla somma di quanto già stornato;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati, sia se dovuti alla mancata attivazione della linea telefonica sia se dovuti alla cessazione della linea.

2. La posizione dell'operatore

WIND Tre, nella propria memoria, ha dichiarato che dalle verifiche effettuate è emerso che in data 02/07/18 veniva inoltrato l'ordine 1-431483470405 di attivazione della LNA 0355297xxx + NP 035838xxx (WIND Tre *recipient* – Vodafone *donating*). A seguito della consegna del *modem*, avvenuta in data 05/07/18, veniva completata in data 09/07/18 l'attivazione della LNA ULL 0355297xxx e in data 24/07/18 veniva completata la NP della numerazione 035838xxx.

Nelle more, il cliente ha segnalato un disservizio tecnico. La segnalazione veniva elaborata e chiusa in pari data. Successivamente in data 22/07/18 veniva aperto un guasto per assenza di portante: a valle delle verifiche disposte, veniva appurato che la linea era stata configurata su centrale errata.

Successivamente veniva accertato che sulla centrale corretta non risultava possibile attivare la linea in quanto non vi era spazio disponibile.

In pari data, WIND Tre ha contattato l'istante per informarlo di quanto sopra e dell'impossibilità di risoluzione della problematica tecnica rilevata; tramite *e-mail* forniva all'utente il codice di migrazione ed effettuava il rimborso della fattura n. W1814377407 per complessivi euro 18,19 (rimasta di competenza del cliente per euro 3,27), della fattura n. W1817839494 per complessivi euro 25,81 (rimasta di competenza del cliente per euro 16,00), nonché lo storno della fattura n. W1821233994 di euro 27,84. A gestione ultimata veniva inviata *e-mail* informativa al cliente.

Successivamente veniva accolto il reclamo del 12/11/18 rimborsando la fattura n. W1817839494 per euro 6,00 e la fattura n. W1814377407 per euro 3,05.

Nelle more del procedimento veniva altresì liquidata in favore dell'istante a titolo di indennizzo la somma di euro 100,00.

WIND Tre ha ribadito la propria assenza di responsabilità in quanto, ai sensi dell'articolo 2.2. della propria Carta servizi, l'operatore si riserva una tempistica di 70 giorni per l'attivazione della linea, salvi impedimenti tecnici comunicati al cliente. Nel caso di specie, l'attivazione sarebbe dovuta avvenire entro il 10 settembre 2018 e WIND Tre in data 12 settembre 2018 ha informato il cliente circa l'impossibilità tecnica di attivare la linea. Il cliente è stato contattato e informato delle verifiche effettuate e del fatto che non si è trattato di un guasto, bensì dell'assenza di spazio nella centrale telefonica.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare accoglimento nei confronti di WIND Tre per i motivi che seguono.

Con riferimento al punto i., si ritiene che a fronte della mancata attivazione della linea telefonica, alcun importo sia dovuto dalla parte istante e, pertanto, anche l'importo di euro 37,00 deve essere rimborsato.

Dalla documentazione acquisita è stato possibile verificare che a seguito di richiesta di migrazione del 2 luglio 2018 nello scenario Vodafone *donating* – WIND Tre *recipient*, la linea telefonica n. 035838xxx è stata attivata su centrale errata pertanto, sebbene la migrazione risultasse espletata, in concreto i servizi non erano funzionanti. Dopo

numerosi reclami tramite PEC e segnalazioni telefoniche, WIND Tre in data 12 settembre 2018 ha comunicato l'impossibilità tecnica di attivare la linea per mancanza di spazio nella centrale telefonica, lasciano l'utente disservito e rendendo necessario richiedere la migrazione ad altro gestore. In merito alla richiesta di cui al punto ii., sebbene dalla documentazione allegata risulti che WIND Tre abbia assolto i propri oneri informativi circa la mancata attivazione della linea voce e della linea dati nelle tempistiche previste dalla Carta Servizi di WIND Tre, allo stesso tempo deve essere ritenuta responsabile del disservizio subito dall'istante (interruzione del servizio per motivi tecnici) per il periodo dal 23 luglio 2018 (data di inizio dell'interruzione) al 12 settembre 2018, data in cui WIND Tre ha comunicato all'utente l'impossibilità di rientro dell'utenza in TIM in assenza di apposita richiesta, che l'utente si è premurato di effettuare solo in data 28 gennaio 2019, mediante il deposito di istanza per provvedimento temporaneo. Tanto premesso, WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 6,00 *pro die* per ciascun servizio per il periodo sopra indicato per il numero di giorni pari a 51 per l'importo pari a euro 612,00, cui deve essere detratto l'importo di euro 100,00, già corrisposto ai sensi della Carta servizi.

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 l'istanza del sig. Gambarini 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 rimborsare l'importo pari a euro 37,00 nonché 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 612,00 (seicentododici/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea telefonica.

3. La società WIND Tre 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 del presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, 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, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, 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, 5 maggio 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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