

DELIBERA N. 22/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
RUSSO / WIND TRE S.P.A.
(GU14/92571/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 gennaio 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”* 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 il 31 dicembre 2019”*;

VISTO l'articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019 , n. 162, recante *“Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica”*, ai sensi del quale *“All’articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»”*;

VISTA l'istanza del sig. Russo del 5/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Parte istante, nella memoria allegata all'istanza GU14, ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 28 marzo 2018, l'utente ha esercitato il diritto di recesso dal contratto con WIND Tre ai sensi dell'articolo 70 del Codice delle comunicazioni elettroniche, mediante lettera raccomandata;
- b. in data 30 maggio 2018, ha ricevuto una comunicazione da parte di WIND Tre datata 11 maggio 2018 con cui veniva richiesto di comunicare la volontà di rientrare o meno in Telecom Italia;
- c. in data 28 giugno 2018, ha comunicato la volontà di rientrare in TIM e in data 2 luglio 2018 ha ribadito la propria volontà di recedere per passare ad altro operatore, ma ciò nonostante la migrazione non è stata mai completata in quanto ormai la numerazione risultava “cessata o in cessazione”;
- d. dal 30 luglio 2018, l'istante ha subito l'interruzione del servizio ADSL, prontamente contestata tramite PEC, senza alcun riscontro;
- e. inoltre, ha ricevuto da parte di WIND Tre la fattura n. W1814736602 relativa ai costi di migrazione e ai costi dell'abbonamento *“All Inclusive Unlimited”* sino al 21 agosto 2018, sebbene il servizio ADSL non fosse utilizzato;
- f. l'istante ha contestato tramite PEC la predetta fattura, ma WIND Tre ha stornato solo i costi di migrazione mentre non ha comunicato nulla in merito ai costi dell'abbonamento ADSL né ha riconosciuto l'indennizzo per il disservizio;
- g. in data 10 ottobre 2018, non riuscendo a migrare la propria linea telefonica, l'istante ha attivato una nuova linea con altro gestore;
- h. l'istante, nelle repliche alla memoria di WIND Tre, ha ribadito la responsabilità di WIND Tre sia nella perdita della numerazione che nell'interruzione del servizio ADSL.

In base a tali premesse, parte istante ha richiesto quanto segue:

- i. la liquidazione dell'indennizzo per perdita della numerazione;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata migrazione;

- iii. la liquidazione dell'indennizzo per interruzione del servizio ADSL dal 30 luglio 2018;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella procedura di cambio operatore;
- v. il risarcimento dei danni;
- vi. lo storno della fattura n. W1814736602;
- vii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società WIND Tre, nella propria memoria, ha eccepito, in primo luogo, l'inammissibilità dell'istanza, in quanto estremamente generica e non circostanziata.

Nel merito, ha precisato che l'istante aveva comunicato in data 28 marzo 2018 la volontà di recedere ai sensi dell'articolo 70 del *Codice* senza nulla specificare circa la volontà di rientrare o meno in Telecom, motivo per cui, in data 11 maggio 2018, il Servizio clienti di WIND Tre ha inviato una comunicazione in cui è stato richiesto di indicare la volontà di rientrare o meno. L'istante in data 5/06/2018, tramite il proprio legale, trasmetteva PEC di recesso e veniva contattato da WIND Tre confermando la volontà di rientro, motivo per cui veniva avviato il relativo *provisioning* di cessazione con rientro in TIM.

In data 28/06/2018, perveniva ulteriore comunicazione (prodotta in atti dall'istante stesso) nella quale l'istante ribadiva la propria volontà di rientrare in TIM e, in data 02/07/2018, l'istante comunicava tuttavia di aver revocato l'ordine di cessazione in corso, ma ribadiva di voler esercitare comunque il diritto di recesso per passare a TIM.

Gli ordini di migrazione pervenuti nello scenario WIND Tre OLO *donating* – TIM *recipient*, ricevevano KO in fase 2 con motivazione "Cliente in cessazione o cessato".

WIND Tre ha provveduto alla cessazione definitiva senza rientro in TIM della numerazione 0836575xxx, a seguito della comunicazione a mezzo PEC del 12/10/2018 con la quale il cliente ha precisato di aver optato per una nuova numerazione con altro gestore.

In relazione alle richieste di indennizzo avanzate dall'istante, WIND Tre ha dichiarato che non sussiste alcuna responsabilità per la perdita della numerazione, in quanto è stata una deliberata scelta dell'istante di decidere per la cessazione senza rientro in TIM avendo nelle more della lavorazione in corso optato per una nuova numerazione.

Inoltre alcuna responsabilità sussiste anche per la mancata migrazione, in quanto l'esito di KO di fase 2, causa "cliente in cessazione", rilasciato da WIND Tre in qualità di OLO *donating* veniva fornito conformemente a quanto stabilito dall'Accordo Quadro tra operatori del 2010, successivamente alla entrata in vigore della delibera n. 274/07/CONS nell'ambito del cosiddetto "Tavolo Tecnico sulle migrazioni" nel quale sono state appunto concordate le "Causali di Scarto" che il *donating* può rilasciare.

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.

L'istanza verte sul mancato rientro in TIM dell'utenza telefonica n. 0836575xxx, a seguito dell'esercizio del diritto di recesso *ex* articolo 70 del *Codice delle comunicazioni elettroniche*.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. merita accoglimento in quanto dalla documentazione acquisita è stato possibile verificare che, a seguito della richiesta dell'11 maggio 2018 inviata da WIND Tre ai fini della conservazione del numero e di cui non si conosce la data di ricezione da parte dell'istante, lo stesso ha comunicato la volontà di rientrare in TIM sia con PEC del 26 giugno 2018 che del 2 luglio 2018. L'istante, in seguito, ha anche richiesto la migrazione dell'utenza telefonica in TIM, ma ciò non è stato possibile perché "il cliente risultava cessato o in cessazione", in quanto WIND Tre aveva avviato la procedura di cessazione dell'utenza telefonica non consentendo il rientro in TIM e determinando la definitiva perdita della stessa. Non assume rilievo il fatto che in data 10 ottobre 2018 l'istante abbia deciso di attivare una nuova utenza telefonica con TIM in quanto ormai era trascorso un intervallo temporale tale da giustificare l'interesse dell'istante all'attivazione della linea telefonica che era priva del servizio ADSL già dal 30 luglio 2018.

Tanto premesso, ne consegue che la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione di cui all'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 1.500,00 tenuto conto che l'istante era titolare della numerazione dal 2005.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto ii. la stessa non può trovare accoglimento in quanto la mancata migrazione è una diretta conseguenza della perdita della numerazione, pertanto, la richiesta risulta assorbita dalla richiesta di cui al punto i.

La richiesta di cui al punto iii. può essere accolta in quanto, a fronte della contestazione relativa all'interruzione del servizio ADSL dal 30 luglio 2018 al 10 ottobre 2018 (data di attivazione della nuova linea telefonica), WIND Tre non ha fornito alcuna prova contraria né giustificazione alcuna in merito al disservizio. Ne consegue, quindi, che 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 numero di 70 giorni così come richiesto dall'istante.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iv. la stessa non può trovare accoglimento in quanto responsabile del corretto e puntuale espletamento della procedura di migrazione risulta essere l'operatore *recipient*, pertanto, non è possibile imputare a WIND Tre la responsabilità per non aver informato tempestivamente l'istante circa le cause ostative della procedura di passaggio tra operatori.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto v. la stessa esula dalle competenze di questa Autorità ai sensi dell'articolo 19, comma 4 del *Regolamento*.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto vi. la stessa può essere accolta e WIND Tre sarà tenuta allo storno della fattura n. W1814736602.

Infine, non si ritiene di poter riconoscere il rimborso delle spese di procedura, attesa la natura gratuita della procedura e l'assenza di giustificativi di spesa.

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. Russo nei confronti della società WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a stornare la fattura n. W1814736602 e 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 1.500,00 (millecinquecento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione;
- ii. euro 420,00 (quattrocentoventi/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio ADSL;

3. 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.

4. 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.

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

Roma, 27 gennaio 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