

DELIBERA N. 230/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MANICONE/WIND TRE S.P.A.
(GU14/163521/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 28 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'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 dell'utente Manicone 20/08/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di una utenza fissa n. 0119312xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 13/06/2017, l'utente ha aderito, dopo numerose sollecitazioni, alla proposta di WIND Tre ricevendo rassicurazioni in merito alla possibilità di usufruire del servizio nella zona di residenza caratterizzata da una ridotta ricezione;

b. il servizio è risultato immediatamente non funzionante e l'istante ha provveduto a comunicare immediatamente il disservizio;

c. dopo numerose segnalazioni telefoniche, in data 06/09/2017, ha ricevuto una comunicazione tramite *e-mail* dal servizio clienti che ha comunicato il mancato accoglimento della richiesta;

d. stante l'interruzione dei servizi e, a seguito della comunicazione di WIND Tre in merito all'impossibilità di ricevere il servizio, l'istante ha presentato un reclamo indicando che il passaggio ad altro operatore era stato molto oneroso e ha determinato l'assenza di ogni servizio da mesi, motivo per cui ha diffidato l'operatore a effettuare addebiti;

e. in data 08/9/2017, ha ricevuto una fattura per servizio di abbonamento (senza che sia mai stato attivato e successivamente alla comunicazione con cui veniva chiarito che il servizio non sarebbe stato attivato);

f. l'istante ha, quindi, richiesto la portabilità e il passaggio al precedente gestore (TIM) sottoscrivendo un contratto più oneroso del precedente;

g. dopo numerosi tentativi falliti, la portabilità è risultata impossibile (probabilmente in quanto mai concluso il processo di attivazione dell'utenza) e in data 28/05/2018 (dopo quasi un anno), è stata attivata una nuova linea con un nuovo numero 0114548xxx e un contratto più oneroso del contratto preesistente, senza tenere conto che per circa un anno i servizi voce e dati sono stati assenti;

h. in data 20/08/2018, l'utente ha ricevuto un addebito sul conto corrente di euro 55,30 da parte di WIND Tre e ha ricevuto quindi in data 2/10/2018 una fattura riferita ai costi del servizio per il periodo luglio/settembre;

i. a seguito di contatto al servizio clienti, in data 03/10/2018 è stato comunicato che occorre la disdetta del servizio, sebbene mai utilizzato né funzionante;

j. l'istante ha inviato la disdetta ma continuano a pervenire fatture e, solo a seguito di numerosi reclami, è stato disposto lo storno di alcune fatture;

k. infine, in data 22 marzo 2019, è stata recapitata una lettera da parte di una società di recupero crediti.

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

i. il rimborso delle fatture indebitamente addebitate sul c/c visto che non ho mai usufruito di nessun servizio (80,47 euro);

ii. il rimborso delle spese sostenute per il cambio operatore che non ha portato all'attivazione di nessun servizio (224,47);

iii. l'annullamento delle fatture emesse indebitamente visto che non ho mai usufruito di nessun servizio;

iv. la liquidazione dell'indennizzo per mancata attivazione del servizio voce + dati dal 13/6/ 2017 al 28/05/2018;

- v. la liquidazione dell'indennizzo per attivazione non richiesta *Carrier Preselection* dal 20/08/2018 al 22/03/2019;
- vi. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita della titolarità della numerazione di un numero attivo da circa 4 anni (400 euro);
- vii. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella portabilità del numero dal 10/10/2017 al 28/05/2018;
- viii. la liquidazione dell'indennizzo per l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite, per doppia fatturazione a seguito di passaggio tra operatori e attivazione servizi non richiesti;
- ix. la liquidazione dell'indennizzo per mancata/tardiva risposta a reclami;
- x. il rimborso di costi dovuti alla stipula di un contratto più oneroso rispetto al precedente contratto con il medesimo operatore;
- xi. il rimborso delle spese sostenute e il tempo perso nel tentativo di contattare e risolvere la questione;
- xii. il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti.

2. La posizione dell'operatore

WIND Tre, nella propria memoria, ha dichiarato che in data 6 luglio 2017 veniva attivato il contratto sulla linea n. 0119312xxx con opzione *All Inclusive Unlimited*.

In data 6 settembre 2017, è pervenuto un reclamo con il quale il cliente ha chiesto la risposta a precedente segnalazione e ha comunicato che non riusciva a utilizzare il servizio ADSL ma solo la voce; veniva invitato a fare riferimento al servizio clienti 155.

In data 22 ottobre 2018 è pervenuta una richiesta di disattivazione del contratto non conforme in quanto il cliente non ha specificato la linea da disattivare e se intendeva recedere con o senza rientro in Telecom. In data 20 novembre 2018, veniva inviata comunicazione tramite *e-mail*.

L'istante non ha mai inviato il certificato "*Ne.Me.Sys.*", unico strumento ufficiale riconosciuto dall'Autorità, idoneo a misurare la qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa, né risultano pervenute richieste di migrazione verso altri gestori.

WIND Tre ha rilevato, infine, che la *Carrier Preselection*, (CPS) è un accesso che riguarda linee che sono tecnicamente attive con Telecom Italia che consente attraverso il codice 1055 automatico d'instradare le chiamate sul contratto WIND Tre, ma che comunque non riguarda il contratto oggetto della controversia perché attivato direttamente in accesso ULL.

Il gestore ha, comunque, provveduto a stornare i canoni successivi alla richiesta di disdetta, mediante le note di credito n. 911725583 di euro 56,87 e n. 911725584 che risultano già utilizzate in compensazione sulle fatture di riferimento. Avendo il gestore già erogato gli importi suddetti, nessuna ulteriore somma è dovuta per le richieste avanzate dall'istante.

L'istante risulta debitore nei confronti di WIND Tre della somma complessiva di euro 238,10 riferita alle fatture dovute.

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'istante, dopo aver aderito, nel corso del mese di giugno 2017, alla proposta di contratto con WIND Tre, ha rilevato che il servizio non era funzionante e ha segnalato telefonicamente il disservizio. In data 6 settembre 2017, ha ricevuto una comunicazione da parte di WIND Tre con cui veniva informato che la segnalazione del 30 agosto 2017 non poteva essere accolta, senza alcuna motivazione. L'istante, a fronte del riscontro negativo da parte del gestore, ha inviato una mail in data 7 settembre 2017, con la quale contestava di aver effettuato un passaggio oneroso da altro gestore e di aver subito la mancata attivazione dei servizi, pertanto, diffidando WIND Tre dall'effettuare addebiti ingiustificati. Il reclamo è rimasto privo di riscontro. In data 28 maggio 2018, l'istante ha provveduto ad attivare una nuova linea telefonica con TIM sottoscrivendo un contratto più oneroso del precedente.

WIND Tre si è limitata a dichiarare che la segnalazione del 30 agosto 2018 non poteva essere accolta senza fornire alcuna motivazione né agli atti risulta prodotto il dettaglio del traffico effettuato sulla predetta utenza, unica prova certa di attivazione dei servizi. Inoltre, l'istante tempestivamente ha inviato una comunicazione tramite *e-mail* in data 7 settembre 2017 contestando il riscontro di WIND Tre, dichiarando di essere privo dei servizi voce e dati, senza ottenere alcun riscontro. Parte istante ha dichiarato di aver richiesto la migrazione verso TIM che non è andata a buon fine, motivo per cui ha provveduto ad attivare una nuova linea telefonica con TIM in data 28 maggio 2018.

A tal proposito occorre precisare che è stata disposta un'integrazione istruttoria nei confronti di TIM volta a conoscere le motivazioni del mancato rientro in TIM dell'utenza telefonica *de qua* ed è stato possibile verificare che TIM non ha mai ricevuto alcuna richiesta di migrazione dell'utenza intestata al sig. Manicone, ma ha ricevuto un'unica richiesta di cessazione senza rientro da parte di WIND Tre nel mese di febbraio 2019.

Tanto premesso, le richieste dell'istante di cui ai punti i. e iii. devono essere accolte. In mancanza di prova di regolare attivazione dei servizi, le fatture emesse non risultano giustificate, pertanto le fatture addebitate sul conto del sig. Manicone devono essere rimborsate mentre quelle insolute devono essere oggetto di storno, ivi comprese le fatture contenenti i costi per chiusura anticipata del contratto, trattandosi di una risoluzione per inadempimento del gestore e non per volontà dell'istante.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii., volta al rimborso dei costi sostenuti per la chiusura anticipata del contratto con TIM, non può trovare accoglimento, in quanto il

riconoscimento del rimborso dei costi sostenuti rientra nella sfera risarcitoria che come tale esula dal presente contenzioso.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. deve trovare accoglimento, stante l'assenza di prova di attivazione della linea telefonica n. 0119312xxx. Ne consegue che WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 7,50 *pro die* per il periodo dal 30 agosto 2017 (data della prima segnalazione telefonica) fino al 28 maggio 2018 (data in cui l'istante ha attivato una nuova linea con altro gestore) per il numero di giorni pari a 271.

La richiesta dell'istante di cui al punto v. non può trovare accoglimento trattandosi di richiesta generica non suffragata da alcun elemento che possa consentire di ritenere che il servizio di CPS sia stato attivato sull'utenza telefonica senza alcuna richiesta di parte istante. Le fatture depositate dall'istante riportano solo la prima pagina senza il riepilogo delle singole voci di costo addebitate, né agli atti vi sono reclami o segnalazioni volte a contestare la predetta attivazione.

La richiesta dell'istante di cui al punto vi. volta alla liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione deve trovare accoglimento, tenuto conto che agli atti non vi è prova dell'attivazione della linea telefonica, né risulta che WIND Tre abbia fornito una risposta motivata nel rigettare il reclamo della parte istante, essendosi limitata a comunicare il mancato accoglimento della richiesta, motivo per cui l'istante ha attivato nel mese di maggio 2018 una nuova linea telefonica non potendo utilizzare la numerazione di cui era titolare dal marzo 2014. Si ritiene che WIND Tre sarà tenuta a riconoscere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 100,00 per ogni anno di titolarità per un importo pari a euro 400,00.

La richiesta dell'istante di cui al punto vii. non può trovare accoglimento non essendo stata acquisita alcuna documentazione relativa alla richiesta di migrazione dell'utenza telefonica verso TIM. L'istante ha richiesto l'indennizzo dal 10 ottobre 2017, ma come è stato rilevato anche dalla richiesta istruttoria indirizzata a TIM, nessuna migrazione è presente nei sistemi TIM ma solo un ordine di cessazione dell'utenza senza rientro del febbraio 2019.

La richiesta dell'istante di cui al punto viii. non può trovare accoglimento per i seguenti motivi. La prima richiesta relativa all'applicazione di condizioni contrattuali difformi da quelle pattuite risulta generica, priva di documentazione a sostegno di quanto richiesto e, comunque, non trova rispondenza nell'ambito del *Regolamento sugli indennizzi*, determinando in caso di accoglimento la restituzione degli importi indebitamente fatturati; nel caso di specie, essendo stato disposto il rimborso/storno degli importi fatturati da WIND Tre, la richiesta risulta infondata.

Le richieste volte al rimborso della doppia fatturazione a seguito di passaggio ad altro operatore e alla liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti risultano infondate e prive di documentazione giustificativa che possa consentirne un accoglimento.

La richiesta di cui al punto ix. volta alla liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami deve trovare accoglimento in quanto il reclamo del 7 settembre 2017 volto a contestare il mancato accoglimento della precedente segnalazione e a segnalare la persistente assenza della linea telefonica risulta privo di riscontro. Tanto premesso, WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 300,00, avendo individuato come *dies ad quem* il 26 maggio 2018, data di attivazione della nuova linea con altro gestore ed essendo venuto meno l'interesse dell'istante a un'eventuale risposta.

La richiesta dell'istante di cui al punto x. volta al rimborso dei costi sostenuti per aver sottoscritto un contratto con TIM a condizioni più onerose del precedente contratto non può trovare accoglimento, in quanto il riconoscimento del rimborso dei costi sostenuti rientra nella sfera risarcitoria che come tale esula dal presente contenzioso.

La richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

La richiesta dell'istante di cui al punto xii. deve trovare accoglimento e tenuto conto del rimborso/storno delle fatture emesse da WIND Tre in relazione all'utenza telefonica n. 0119312xxx, la stessa sarà tenuta al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese.

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 del sig. Manicone 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 2.032,50 (duemilatrentadue/50) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione della linea telefonica;
- ii. euro 400,00 (quattrocento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione;
- iii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

3. La società WIND Tre S.p.A. sarà tenuta al rimborso delle fatture corrisposte, alla regolarizzazione della posizione amministrativa mediante lo storno delle fatture insolute e al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti.

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. 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.

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

Roma, 28 maggio 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