

DELIBERA N. 234/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ANNIBALI /WIND TRE S.P.A.
(GU14/175039/2019)**

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, dichiarata 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 Annibali del 17/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di una utenza telefonica fissa n. 029385xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

- a. in data 4 aprile 2019, l'utente ha subito l'attivazione illecita del contratto *“Fibra 100”* da parte di WIND Tre sulla numerazione telefonica 029385xxx, tramite un contratto mai richiesto, inviato dalla stessa WIND Tre tramite *e-mail*;
- b. tale contratto riporta i dati sensibili (incluso il codice IBAN), ma riporta dati relativi al documento di riconoscimento falsi, come pure un codice di migrazione falso;
- c. ha presentato querela presso il Comando dei Carabinieri di zona per truffa e nonostante ripetute telefonate al Servizio Clienti 155, chiedendo il disconoscimento del

contratto, come pure tre richieste di disconoscimento inviate dall'istante e dal proprio legale di fiducia, tramite PEC, WIND Tre non ha provveduto a bloccare la migrazione della linea dal precedente gestore (TIM);

d. l'istante non ha ritirato il *modem* inviato tramite corriere e ha segnalato il problema anche a TIM, sia attraverso due comunicazioni via PEC, sia con diverse telefonate al Servizio 187, con la richiesta di non procedere alla disattivazione della linea e alla migrazione verso WIND Tre;

e. nonostante tutto questo, in data 4 aprile 2019, Telecom ha provveduto alla cessazione della linea, e, a causa della migrazione non richiesta, nonostante il provvedimento temporaneo emesso dal CORECOM Lombardia in data 7 maggio 2019, non è stato possibile il rientro della numerazione 029385xxx in Telecom;

f. attualmente è stato riferito da Telecom che tale numerazione è definitivamente perduta per cui l'istante è privo della linea telefonica e della connessione internet;

g. dal 30 settembre 2019, ha attivato una nuova numerazione con TIM.

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

- i. lo storno dell'insoluto da parte di WIND Tre;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per i disservizi subiti.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore WIND Tre, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue.

Dalle verifiche svolte è emerso che in data 11 febbraio 2019, parte istante ha richiesto tramite sito web 155.it l'assistenza di un consulente per l'attivazione della linea n. 029385xxx in *number portability* (NP). A seguito di tale contatto, è stata effettuata la registrazione del consenso vocale di accettazione della proposta ed è stata confermata l'attivazione del contratto nelle more del periodo di esercizio del diritto di recesso.

Nella medesima data veniva inserito autonomamente un altro ordine di attivazione della linea predetta - via *web* sul sito 155.it - con la compilazione dei dati richiesti del cliente, compreso il PIN fornito da altro OLO, necessari per l'attivazione del contratto e per la migrazione.

Venivano pertanto inseriti a sistema due ordini contestuali, di cui l'ordine ID 1-456349702794 si completava il 20/02/2019 con l'attivazione del contratto n. 1456345245920 in NP nello scenario TIM *donating* WIND - Tre *recipient*.

In data 01/03/2019 parte istante ha esercitato il recesso dal contratto stipulato telefonicamente poiché desiderava accettare un'offerta di TIM.

La linea veniva disattivata il 25/03/2019 per notifica asincrona.

L'altro ordine veniva inserito e reiterato automaticamente dal sistema fino al 26/03/2019, quando a seguito della cessazione della linea n. 029385xxx avvenuta il 25/03/2019, l'ordine ID 1-460356704523 di attivazione andava a buon fine il 4/04/2019 con l'attivazione del contratto n. 1456345245970, mediante processo di migrazione in NP nello scenario OLO TIM *donating* WIND Tre *recipient*.

La predetta migrazione è stata espletata previa verifica nella fase 2 del codice PIN da TIM, uguale per entrambe le richieste di migrazione dell'11/02/2019 e del 26/03/2019.

A partire dal 27/03/2019, sono pervenute numerose segnalazioni con le quali parte istante ha lamentato l'attivazione non richiesta del contratto, debitamente riscontrata in data 10/04/2019.

In data 8/04/2019, a seguito della promozione del procedimento *ex* articolo 5 del *Regolamento* congiuntamente con TIM, avente a oggetto l'interruzione del servizio nel corso della procedura di passaggio tra operatori a causa di una migrazione non richiesta della linea n. 029385xxx risalente al 04/04/2019, WIND Tre ha provveduto tempestivamente a inoltrare l'ordine di cessazione con rientro in Telecom dell'utenza n. 029385xxx.

Nelle more del procedimento, sono state emesse n. 3 note di credito a storno totale delle fatture n. W1906110625 di euro 283,52 e W1904313466 di euro 16,52 emesse per il contratto disattivato in data 25/03/2019.

In data 08/05/2019 veniva notificato un provvedimento temporaneo, debitamente riscontrato da WIND Tre che ha comunicato che l'ordine di cessazione con rientro del 10/04/2019 aveva ricevuto un KO da Telecom per "impossibilità tecnica".

WIND Tre ha provveduto a reiterare l'ordine che veniva parimenti chiuso a seguito di KO per "impossibilità tecnica" ascrivibile a Telecom.

WIND Tre ha rappresentato che, nel caso di specie, la migrazione espletata il 04/04/2019 è stata correttamente espletata nei tempi stabiliti dall'Autorità, con l'autorizzazione nella Fase 2 da parte del *donating* TIM, previa verifica della correttezza del PIN inserito, che come risulta dagli atti allegati, è il medesimo per entrambi i contratti.

Quanto all'attivazione non richiesta del 4 aprile 2019, preme evidenziare come accedendo al sito web 155.it, l'utente abbia a disposizione la scelta di richiedere un contatto da parte di un consulente o procedere autonomamente con l'inserimento dei dati necessari per l'attivazione della linea, compreso il PIN per la migrazione da altro OLO.

Invero risulta che nella medesima data dell'11 febbraio 2019 siano stati inseriti due ordini di attivazione, uno dal consulente a seguito di registrazione telefonica e l'altro, parimenti mediante sito 155.it, con l'inserimento dei dati autonomamente.

Proprio in virtù del buon esito di uno dei due ordini, conclusosi con l'attivazione della linea fissa n. 029385xxx il 20 febbraio 2019, è stata reiterata in automatico l'altra richiesta di attivazione dell'utenza fino al buon esito con espletamento in NP del 4 aprile 2019.

Alcuna responsabilità può essere attribuita a WIND Tre poiché in fase di accesso al sito web 155.it, parte istante ha provveduto a richiedere il contatto da parte del consulente concluso poi con registrazione telefonica del consenso. Inoltre, risulta inserito in autonomia un altro ordine, pertanto, la fattispecie esulta dalla richiesta di attivazione dei servizi non richiesti. In ogni caso, WIND Tre ha provveduto a stornare le fatture sinora emesse sia per il primo contratto, in accoglimento del diritto di recesso, che per il secondo contratto attivato e tuttora attivo, in ottica di *caring* e a titolo di ristoro.

Con riferimento alla perdita della numerazione, WIND Tre ha dichiarato che l'utenza n. 029385xxx è ancora attiva. Sui sistemi è, altresì, presente comunicazione del

codice di migrazione del 15/10/2019 a seguito del KO definitivo del rientro della numerazione in Telecom.

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.

In via preliminare, occorre precisare che l'istante, per i fatti di cui si controverte, ha presentato un'istanza di conciliazione anche nei confronti di TIM (UG/108076/2019), che risulta conclusa con un verbale di accordo del 10 luglio 2019.

Sempre in via preliminare, si dà atto che è stata acquisita la documentazione relativa al procedimento GU5/107928/2019 del 6 aprile 2019 con cui l'istante aveva richiesto sia a WIND Tre che a TIM il rientro della propria numerazione con TIM. Dalla documentazione depositata da TIM emerge quanto segue: *“in data 20/02/19 la linea è stata cessata con Cessazione Tipizzata per passaggio a Infostrada con espletamento alla stessa data. In data 11/03/19 viene emesso ordinativo di rientro con servizio Fibra, espletato il 25/03/19. Infine, in data 4/04/19 viene eseguita Cessazione Tipizzata con espletamento dell'8/04/19. Da sistema Wholesale, si rileva ordinativo di rientro NP emesso in data 10/04/19, scartato per impossibilità tecnica. La linea risulta attiva con Infostrada”*.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. deve trovare accoglimento e la società WIND Tre sarà tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa mediante lo storno dell'insoluto relativo all'utenza n. 029385xxx, stante l'evidente assenza di consenso dell'utente rispetto alla attivazione dei servizi col predetto operatore.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. deve essere interpretata come volta alla liquidazione degli indennizzi per attivazione di servizi non richiesti, interruzione dei servizi, perdita della numerazione e mancata risposta ai reclami.

La prima richiesta merita accoglimento, in quanto dalla documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria è emerso che l'utente, in data 11 febbraio 2019, abbia effettuato un ordine di attivazione, tramite canale *web* 155.it, mediante contatto telefonico con un consulente. In data 1° aprile 2019, l'istante ha esercitato il diritto di ripensamento, gestito da WIND Tre con disattivazione del 25 marzo 2019. In seguito, l'istante ha ricevuto in data 26 marzo 2019 una comunicazione tramite posta elettronica da parte di WIND Tre relativa alla richiesta di attivazione della Fibra sulla propria linea telefonica. L'istante ha prontamente contestato telefonicamente l'attivazione della Fibra e ha inviato tempestivamente, anche tramite il proprio legale, diverse PEC volte a disconoscere il contratto, evidenziando come gli estremi del documento di riconoscimento e del codice di migrazione fossero sbagliati. Ha presentato, in data 30 marzo 2019, anche querela per truffa ai Carabinieri e ha inviato anche una diffida a procedere alla migrazione a TIM, ma ciò nonostante, in data 4 aprile 2019, è avvenuta la migrazione in WIND Tre della linea n. 029385xxx. Tanto premesso, nel caso di specie, si ritiene che WIND Tre abbia provveduto ad attivare un servizio in presenza di diverse comunicazioni di disconoscimento inviate dalla parte istante unitamente alla denuncia presentata alle

Autorità competenti, motivo per cui sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 9, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a 5,00 *pro die* per il periodo dal 4 aprile 2019 fino all'8 aprile 2019, (quando a seguito dell'istanza GU5, WIND Tre ha provveduto tempestivamente a inoltrare l'ordine di cessazione con rientro in Telecom dell'utenza n. 029385xxx), per il numero di giorni pari a 5.

La seconda richiesta dell'istante deve trovare parziale accoglimento. In effetti, a causa dell'attivazione non richiesta del servizio Fibra, l'istante è rimasto privo della linea telefonica dal 4 aprile 2019 fino al 30 settembre 2019, data in cui ha attivato una nuova linea telefonica con TIM. L'istante ha presentato nei confronti di ambedue i gestori un'istanza GU5 volta al rientro in TIM della propria linea telefonica conclusasi con un provvedimento di accoglimento che intimava a WIND Tre e a TIM di disporre la riattivazione dei servizi entro il 10 maggio 2019. In effetti WIND Tre ha inserito un ordinativo di cessazione con rientro in TIM in tale data, che però è stato scartato per impossibilità tecnica. D'altronde, alla luce della situazione venutasi a creare, l'utente avrebbe potuto ovviare al disservizio attivando una nuova utenza, come effettivamente ha fatto ma solo il 30 settembre successivo. Pertanto la richiesta di indennizzo per interruzione del servizio non può essere accolta nei confronti dell'operatore WIND.

Per le medesime motivazioni, invece, può essere accolta la richiesta volta all'indennizzo per la perdita della numerazione, in quanto, sebbene la numerazione 029385xxx risulti ancora attiva nei sistemi WIND Tre è ragionevole ritenere che l'utente non abbia più interesse al suo utilizzo, essendo stato costretto a attivare una nuova utenza per ovviare ai disservizi creati dalla indebita attivazione da parte di Wind Tre, a seguito dei KO per "impossibilità tecnica" comunicati da TIM in qualità di *recipient* nella procedura di rientro. In vero, alla luce della situazione di disagio per l'utente venutasi a creare a causa della condotta tenuta dall'operatore WIND Tre, sarebbe stato doveroso da parte sua un comportamento più diligente e proattivo, a maggior ragione in esito al provvedimento temporaneo emesso dal CORECOM, al fine di risolvere concretamente e in tempi rapidi il disservizio. Invece l'operatore si è limitato a immettere un ordinativo di rientro *standard*, non seguito da una attività *extra ordinem* evidentemente necessaria per il buon esito della procedura di ripristino dello *status quo ante*. Conseguentemente l'operatore convenuto sarà tenuto a corrispondere l'indennizzo stabilito dall'art. 10 del *Regolamento sugli indennizzi* nella misura massima, pari a euro 1.500,00, avendo l'istante dimostrato di essere titolare della numerazione a partire dal 1994.

Infine, la richiesta volta alla liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami non può trovare accoglimento in quanto detti reclami, a partire dal primo del 26 marzo 2019, sono volti a contestare l'attivazione non richiesta del servizio Fibra e l'interruzione dei servizi, motivo per cui il disservizio conseguente al mancato riscontro consiste proprio nella mancata risoluzione del disservizio principale già oggetto di indennizzo.

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. Riccardo Annibali 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 25,00 (venticinque/00) a titolo di indennizzo per attivazione di servizio non richiesto.
- ii. euro 1.500,00 (millecinquecento/00) a titolo di indennizzo per perdita della numerazione.

3. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a stornare le fatture attualmente insolute relative all'utenza telefonica n. 029385xxx.

4. 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.

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