

DELIBERA N. 24/23/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
S.P.C./WIND TRE S.P.A.
(GU14/579722/2022)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 26 luglio 2023;

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*”, come modificato dal d. l.vo n. 207/21, di seguito denominato “*Codice*”;

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. 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. 434/22/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. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente S.P.C. del 18/01/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L'istante, titolare delle utenze telefoniche *business* fisse nn. 0586323xxx - 0586799xxx e di quattro linee mobili, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. nel mese di settembre 2021 l'utente (cliente *business*) ha chiesto la migrazione delle due numerazioni fisse (0586799xxx, 0586323xxx) da TIM a Wind Tre e la migrazione delle quattro numerazioni mobili, tramite *dealer* Wind Tre. I due numeri di rete fissa, il n.0586799xxx relativo all'attività commerciale ditta individuale sita in Rosignano e il numero 0586323xxx per residenza domestica, non sono mai stati attivati e, pertanto, non hanno mai funzionato;

b. nonostante le numerose segnalazioni al servizio clienti Wind Tre e le richieste di intervento al reparto tecnico, l'operatore non è mai riuscito a risolvere il problema;

c. Per risolvere il disservizio il cliente ha dovuto passare ad altro operatore (Vodafone) con il quale non ha avuto alcuna problematica;

d. il disagio è stato considerevole, soprattutto in relazione alla linea legata all'attività commerciale, comportando anche un notevole danno economico in termini di mancato guadagno;

e. il reclamo del 13 aprile 2022 non è stato gestito e, a fronte di una richiesta dell'utente tramite studio legale, Wind Tre ha risposto pretestuosamente chiedendo la procura.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- i. lo storno degli importi aperti e il ritiro della pratica di recupero crediti;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata attivazione delle due numerazioni fisse;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata gestione del reclamo.

2. La posizione dell'operatore

WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in relazione alle diverse proposte di contratto sottoscritte dall'istante, risulta quanto segue:

- La linea fissa n. 0586323xxx presso la sede di Via xxxxxx xxxxx di Rosignano Marittimo (LI) associata all'offerta "Internet 100 Professional" in accesso Fibra FTTC VULA con *modem* in vendita abbinata risulta attivata in data 04/05/2021. L'utenza n. 0586323xxx è stata poi disattivata sui sistemi Wind Tre in data 22/09/2021 a seguito di richiesta di passaggio ad altro OLO.
- La linea fissa n. 0586799xxx presso la sede di via xxxxxx xxxxxxxx 52 – Rosignano Marittimo (LI) associata a offerta "Internet 200 Professional" in accesso Fibra FTTC VULA con *modem* in vendita abbinata è stata attivata in data 14/05/2021 ed è stata poi disattivata sui sistemi Wind Tre in data 16/09/2021 a seguito di richiesta di passaggio ad altro OLO.
- La linea mobile n. 3382328xxx associata al piano tariffario "Professional Full", in data 24/05/2021 aderiva all' "Offerta Vendita a Rate 30 mesi" per il terminale "Oppo A54 5G Fantastic Purple" con contestuale attivazione dell'opzione "Smartphone Reload". La SIM n. 3382328xxx è stata poi

disattivata sui sistemi Wind Tre in data 14/09/2021 a seguito di richiesta di passaggio ad altro OLO.

- La linea mobile n. 3894927xxx associata al piano tariffario “Professional Full” con contestuale richiesta di “Number Portability” del n. 3888609xxx è stata poi disattivata sui sistemi Wind Tre in data 09/09/2021 a seguito di richiesta di passaggio ad altro OLO.
- La linea mobile n. 3802156xxx associata al piano tariffario “Professional Full” con contestuale richiesta di “Number Portability” del n. 3270176xxx è stata poi disattivata sui sistemi Wind Tre in data 08/09/2021 a seguito di richiesta di passaggio ad altro OLO.

Diversamente da quanto asserito da parte istante, secondo cui “i contratti di rete fissa non sono stati mai attivati”, Wind Tre ha dato atto che, per tutte le proposte contrattuali sottoscritte da parte istante sono risaliti i relativi ordini di attivazione sui propri sistemi e regolarmente completati/attivati nelle tempistiche previste della Carta dei Servizi.

Le uniche segnalazioni di guasto sono pervenute tramite contatto telefonico al servizio clienti che, prontamente, ha aperto puntuali e accurate segnalazioni di assistenza tecnica e risultano effettuate nelle seguenti date: la prima in data 14 giugno 2021 segnalazione di pratica di guasto identificata con n. ID RATT 1- 530195012xxx per “assenza randomica di portante” e chiusa in data 16 giugno 2021 per problema non riscontrato; la seconda del 24 giugno 2021 segnalazione di pratica di guasto identificata con n. ID RATT 1-531063386xxx per “assenza randomica di portante” e chiusa il 26 giugno 2021 per problema non riscontrato; la terza del 2 luglio 2021 segnalazione di pratica di guasto identificata con n. ID RATT 1-531903563xxx per “assenza randomica di portante” e chiusa il 6 luglio 2021 per problema non riscontrato; la quarta del 17 luglio 2021 segnalazione di pratica di guasto identificata con n. ID RATT 1-533261513xxx per “assenza randomica di portante” e chiusa il 21 luglio 2021 per problema non riscontrato; la quinta del 3 agosto 2021 segnalazione di pratica di guasto identificata con guasto 1-534782317xxx per “assenza randomica di portante” e chiusa il 4 agosto 2021 per problema non riscontrato.

Nessuna ulteriore segnalazione di guasto a mezzo contatto telefonico, reclamo scritto o altro, è pervenuta in merito alla contestazione oggetto del presente procedimento se non con la presentazione dell’istanza n. UG/575563/2022 del 30/12/2022 e conclusasi con un verbale di mancato accordo del 16/01/2023.

Wind Tre ha precisato che l’istante, lamentando come dichiarato disservizi sulle linee e avendo effettuato diverse segnalazioni, avrebbe potuto procedere ad attivare uno specifico procedimento d’urgenza e non già limitarsi ad avanzare richieste di ristoro/indennizzi esclusivamente in sede di istanza di definizione, denotando una carenza di interesse rispetto al servizio oggetto di sospensione.

Nel periodo oggetto di doglianza, da maggio a settembre 2021, le linee fisse sono rimaste attive sui sistemi Wind Tre e il servizio è stato correttamente fruito come risulta dal dettaglio del traffico estratto rispettando il Codice della Privacy.

La disattivazione anticipata delle utenze oggetto di doglianza, così come previsto dalle Condizioni contrattuali, ha comportato in data 12 ottobre 2021 l’emissione del conto telefonico n. W2129410xxx contenente i costi per attività di migrazione servizio verso altro operatore, le restanti rate dei modem, i costi residui del servizio “Costo Smartphone

Reload” e il costo di “Residuo Contributo di attivazione” relativo alle due SIM n. 3888609xxx e n. 3270176xxx.

In relazione alla contestazione per mancata risposta al reclamo, Wind Tre ha precisato che, a seguito di ricezione da parte del legale rappresentante del cliente della PEC di reclamo del 13 aprile 2022 avente come oggetto la stessa contestazione mossa con il presente procedimento, in data 15 aprile 2022 ha fornito riscontro scritto a mezzo PEC rilevando un’assenza di procura/delega.

Attualmente l’istante ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di Wind Tre dell’importo di euro 1.047,53.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono.

In via preliminare occorre precisare che, nella descrizione dei fatti indicata nel formulario GU14, oggetto di doglianza è la mancata attivazione delle linee fisse *business* nn.0586323xxx – 0586799xxx, mentre all’esito dell’istruttoria è emerso che le due linee fisse sono state attivate su rete Wind Tre rispettivamente nelle date del 4 e 14 maggio 2021 nelle tempistiche previste dalle condizioni di contratto e disattivate per passaggio ad altro OLO nelle date del 22 e 16 settembre 2021.

La richiesta dell’istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento in quanto, all’esito dell’istruttoria, è stato accertato che le due linee fisse oggetto di doglianza sono state attivate e hanno generato traffico a partire dal 4 maggio 2021 e fino alla disattivazione del 22 settembre 2021, come risulta dal dettaglio del traffico depositato da Wind Tre.

Le segnalazioni telefoniche effettuate nel corso dei mesi di giugno, luglio e agosto 2021 sono state chiuse per “problema non riscontrato”; del resto agli atti è stato allegato il dettaglio del traffico effettuato dalle due numerazioni dal 4 maggio 2021 e fino alla disattivazione di settembre 2021.

Ne consegue, quindi, che gli importi fatturati da Wind Tre risultano dovuti dalla parte istante, ivi compresa quanto fatturato nel conto telefonico n. W2129410xxx contenente i costi per attività di migrazione servizio verso altro operatore, le restanti rate dei modem, i costi residui del servizio “Costo Smartphone Reload” e il costo di “Residuo Contributo di attivazione” relativo alle due SIM n. 3888609xxx e n. 3270176xxx.

La richiesta dell’istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto le due linee fisse oggetto di doglianza risultano regolarmente attivate su rete Wind Tre nelle tempistiche contrattuali, pertanto, alcun indennizzo può essere riconosciuto in favore dell’istante.

Infine, anche la richiesta dell’istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento atteso che il reclamo del 13 aprile 2021 è stato riscontrato da Wind Tre che ha richiesto copia della procura e del documento di identità dell’intestatario della linea telefonica.

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitano, relatore ai sensi dell’articolo 31 del *Regolamento per l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente S.P.C. nei confronti di Wind Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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, 26 luglio 2023

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitanio

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba