

DELIBERA N. 240/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FACCINI / WIND TRE S.P.A.
(GU14/179040/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 12 giugno 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 Faccini del 24/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di una utenza telefonica fissa n. 063312xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. intestatario del numero telefonico fisso 063312xxx da oltre 27 anni, da qualche anno aveva in essere un contratto con WIND Tre per telefono fisso + ADSL (offerta “*All Inclusive Unlimited*” al costo di 35,00 euro mensili;

b. in data 28 ottobre 2018, l’istante ha ricevuto sul suo numero di telefono mobile 3338528xxx due SMS dal corriere BRT e da WIND Tre che preavvisavano la consegna a casa di un *modem* per il passaggio alla Fibra della predetta linea fissa n. 063312xxx;

c. non avendo mai richiesto il passaggio alla Fibra né aderito a promozioni o ad alcuna offerta WIND Tre per il passaggio alla Fibra, l’istante ha avvisato subito il corriere BRT e poi WIND Tre che non avrebbe ritirato il *modem* in quanto mai richiesto e in data 30 ottobre 2018 ha inviato subito una PEC diffidando WIND Tre a non voler disporre sulla predetta utenza telefonica n. 063312xxx alcun passaggio o migrazione da ADSL alla Fibra, avendo a casa un sistema di allarme in analogico incompatibile con la Fibra;

d. nonostante l’invio di una seconda PEC di analogo contenuto del 5 novembre 2018, il giorno seguente, WIND Tre ha disattivato/interrotto unilateralmente la predetta linea telefonica fissa + ADSL e servizi accessori e, quindi, l’intero servizio in essere, per cui dal 6 novembre 2018 l’istante è rimasto senza telefono, senza internet e senza *wi-fi* a casa e con il sistema di allarme analogico di casa non ben funzionante, con gravissimo disagio e danno sia per la sua famiglia sia per la sua professione di avvocato;

e. nello stesso giorno, l’istante ha inviato un’ulteriore PEC richiedendo l’immediato ripristino della linea telefonica fissa e della connessione ADSL e, solo in data 7 novembre 2018, è pervenuta *e-mail* da WIND Tre in cui, in riscontro alla predetta prima PEC del 30 ottobre 2018, veniva comunicato genericamente che le segnalazioni pervenute non potevano essere accolte;

f. seguivano altre PEC nelle date dell’8-9-13-14-16 e 21 novembre 2018 e numerose telefonate al numero 155, ribadendo le precedenti richieste, senza ricevere alcun riscontro;

g. con ulteriore PEC del 23 novembre 2018, l’istante ha comunicato la volontà di rivolgersi ad altro operatore utilizzando il codice di migrazione “GUK063312863001 Q” del numero fisso 063312xxx, unico codice di migrazione presente sulla bolletta telefonica, chiedendo altresì anche conferma del predetto codice di migrazione;

h. nel corso di una telefonata al n. 155, WIND Tre ha confermato la correttezza del codice di migrazione presente sull’ultimo conto telefonico in suo possesso e, in data 26 novembre 2018 l’istante ha stipulato un nuovo contratto telefonico con TIM per telefono fisso + ADSL (offerta “Tim Connect Gold”) chiedendo l’attivazione di tale offerta sul numero telefonico fisso 063312xxx;

i. sono seguite le ulteriori PEC del 30 novembre 2018 e del 12 dicembre 2018 nelle quali si sollecitava l’immediato rilascio del numero telefonico 063312xxx al nuovo operatore TIM e nonostante i successivi ripetuti solleciti telefonici dello scrivente al n.

155, alla data del 17 dicembre 2018 WIND Tre non aveva ancora rilasciato detto numero 063312xxx a TIM dopo oltre 40 giorni di interruzione dei servizi voce e ADSL e con malfunzionamento del sistema di allarme analogico;

j. in data 17 dicembre 2018 l'istante ha attivato la procedura di conciliazione unitamente all'istanza GU5/61079/2018 estesa a TIM per il rilascio del numero 063312xxx e per l'attivazione della predetta offerta sottoscritta con TIM;

k. in data 2 gennaio 2019, WIND Tre ha comunicato di non avere dato seguito alla migrazione del predetto numero 063312xxx perché il codice di migrazione era errato, ma anche in quella sede, WIND Tre ha indicato il nuovo codice di migrazione senza indicare la lettera finale di tale codice, per cui la migrazione non andava a buon fine;

l. l'istante ha inviato continui solleciti telefonici a entrambi gli operatori e solo in data 25 gennaio 2019 veniva finalmente fornita all'istante l'ultima lettera (la lettera "M") del codice di migrazione del n. 063312xxx, che veniva prontamente fornita a TIM che comunque non riusciva ad attivare su quella linea i servizi voce e ADSL;

m. in data 29 gennaio 2019, l'istante ha sottoscritto con TIM nuovo contratto con "offerta TIM Connect Fibra 2019", e in data 1° febbraio 2019, ha avviato un ulteriore procedimento GU5/76876/2019, integrativo dei due precedenti procedimenti, con cui, l'istante ha richiesto che fosse ordinato a WIND Tre di rilasciare immediatamente libero il n. 063312xxx (senza attendere 30 giorni), affinché TIM potesse attivare immediatamente e, comunque, in tempi ristrettissimi su tale numero la predetta nuova offerta sottoscritta il 29 gennaio 2019, invitando anche TIM a una sollecita attivazione dell'offerta stessa mediante invio a casa del modem per la Fibra e del suo tecnico in tempi brevissimi;

n. l'istante ha presentato in data 1° febbraio 2019 un ulteriore sub procedimento per provvedimento temporaneo n. GU5/76876/2019, integrativo dei due precedenti procedimenti, con cui ha chiesto che WIND Tre rilasciasse immediatamente libero il n. 063312xxx, affinché TIM potesse attivare immediatamente, e comunque in tempi ristrettissimi, la nuova offerta sottoscritta il 29 gennaio 2019;

o. finalmente, in data 14 febbraio 2019 il tecnico TIM si è recato presso l'abitazione dell'istante e ha attivato il nuovo contratto "TIM Connect Fibra" sulla linea n. 063312xxx; l'attivazione si è perfezionata solo il successivo giorno 15 febbraio 2019;

p. l'istante ha precisato che WIND Tre ha provveduto allo storno di due conti telefonici relativi al periodo (dal 6 novembre 2018 al 15 febbraio 2019) in cui la stessa WIND Tre aveva disposto la disattivazione/interruzione unilaterale della linea voce+internet/ADSL sul n. 063312xxx e, quindi, non ha fornito alcun servizio.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per interruzione/disattivazione unilaterale del servizio voce, internet e dei servizi accessori;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per servizio non richiesto (mai richiesto il passaggio alla Fibra);
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per attivazione profilo tariffario non richiesto, per applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite, per modifica unilaterale delle condizioni contrattuali;
- v. la liquidazione dell'indennizzo per cessazione amministrativa dell'utenza e/o per interruzione della linea per motivi tecnici;
- vi. la liquidazione dell'indennizzo per ritardo nella portabilità del numero;
- vii. la liquidazione dell'indennizzo per interruzione del servizio nel corso della procedura di passaggio tra operatori;
- viii. la restituzione dell'importo di euro 3,66 addebitato per il periodo dal 6 all'8 novembre 2018, periodo in cui nessun servizio è stato reso;
- ix. la liquidazione dell'indennizzo per mancata restituzione del deposito cauzionale;
- x. la liquidazione dell'indennizzo per mancata attivazione e/o per ritardo attivazione servizi;
- xi. la liquidazione dell'indennizzo per ritardo trasloco linea;
- xii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

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

A seguito di contatto del 22 ottobre 2018 con il sig. Faccini, veniva proposta la migrazione della linea n. 06331xxx in VULA Fibra. Tale offerta di cambio di tecnologia non prevedeva cambio contratto.

In data 25 ottobre 2018 veniva inoltrato SMS al telefono mobile comunicato dall'istante nel precedente contatto avuto, nr 3298444xxx, con la conferma della variazione verso Fibra ed in data 26 ottobre 2018 veniva inoltrato l'ordine di migrazione in accesso VULA Campagna ISO ULL. Tale ordine si completava in data 6 novembre 2018 per l'accesso VULA, ma in KO per il *modem*, per rifiuto consegna cliente. Al fine della chiusura dell'ordine, WIND Tre attendeva l'esito della consegna del *modem* all'istante, ma il signor Faccini lamentava di non aver mai accettato la migrazione da ULL a Fibra e di aver di fatto rifiutato il *modem*. La consegna del *modem* è andata in KO a seguito di rifiuto del cliente all'attivazione della nuova tecnologia Fibra che veniva interrotta. In data 6 novembre 2018, l'istante comunicava al Servizio Clienti un disservizio tecnico e veniva aperta la segnalazione id 1-445995070888 che si chiudeva in data 7 novembre 2018 poiché la linea fissa era in migrazione. WIND Tre ha informato l'istante che per poter utilizzare la linea oggetto dell'attuale contenzioso era necessario il

ritiro del *modem* o eventuale migrazione verso altro operatore, poiché l'attuale processo non consentiva di effettuare una migrazione da Fibra VULA verso ULL, ma il signor Faccini ha ribadito la volontà di non voler effettuare più tale variazione. Sono seguite diverse gestioni anche via e-mail per tale gestione. L'ultimo KO confermato a sistema risale al giorno 22 novembre 2018. In data 28 dicembre 2018 l'istante depositava istanza GU5 avente come oggetto il sollecito della migrazione nello scenario WIND Tre OLO *donating* - TIM OLO *recipient*, che, infatti, era stata rifiutata in Fase 2 per "Codice migrazione errato 1", difatti, la linea era attiva in FTTC CDM GUK0614205720011 e la richiesta era pervenuta con CDM GUK061420572001.

In data 29 gennaio 2019 era presente notifica di migrazione della linea nello scenario WIND Tre OLO *donating* - TIM OLO *recipient*, avanzata in Fase 3, che si completava in data 14 febbraio 2019.

WIND Tre, senza entrare nel merito della contestazione, ha riconosciuto lo storno del servizio Fibra relativamente alle fatture n. W1911008904 e n. W1910160490, attraverso le note di credito n. 911764665 e n. 911761027.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti.

La richiesta dell'istante di cui al punto i., deve trovare accoglimento in quanto nel corso dell'istruttoria è stato possibile accertare che l'attivazione del servizio Fibra sia stata disposta unilateralmente da parte di WIND Tre; agli atti non risulta acquisito il *verbal order* relativo alla modifica del contratto già in essere con WIND Tre. L'istante non avendo mai manifestato il proprio consenso per il passaggio a Fibra, correttamente non ha accettato la consegna del *modem* presso il proprio domicilio, motivo per cui la successiva interruzione dei servizi risulta imputabile a WIND Tre che ha provveduto ad attivare una nuova tecnologia senza espressa volontà del cliente. Tanto premesso, WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo per interruzione dei servizi voce e ADSL, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del *Regolamento indennizzi* secondo il parametro pari a euro 6,00 *pro die*, per ciascun servizio, dal 6 novembre 2018, data dell'interruzione fino al 14 febbraio 2019, data in cui i servizi sono stati attivati da TIM per il numero di giorni pari a 100.

Inoltre, WIND Tre sarà tenuta anche alla liquidazione dell'indennizzo per interruzione del servizio accessorio gratuito "In Trasferta" secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 3 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 100.00.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. volta alla liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizio non richiesto merita accoglimento in quanto WIND Tre ha provveduto unilateralmente ad attivare la tecnologia Fibra, in assenza di richiesta della parte istante. Tanto premesso, WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di

cui all'articolo 9 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 5,00 *pro die* dal 6 novembre 2018 (data di attivazione della Fibra) fino al 14 febbraio 2019 (data in cui la linea è stata attivata con altro gestore) per il numero di giorni pari a 100.

Con riferimento alla richiesta di liquidazione dell'indennizzo di cui al punto iii., la stessa deve essere accolta per le seguenti motivazioni. L'istante, dopo aver ricevuto gli SMS relativi alla consegna del *modem*, ha inviato numerose PEC nelle date del 30 ottobre 2018, 6-7-8-9-11-13-14 novembre 2018 volte a contestare il passaggio non richiesto a Fibra e la contestuale interruzione dei servizi, senza ricevere alcuna spiegazione da parte di WIND Tre. Tanto premesso, si ritiene che WIND Tre sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 300,00 per la mancata risposta ai reclami sopra indicati che saranno oggetto di indennizzo in forma unitaria avendo a oggetto il medesimo disservizio. L'istante, in seguito nel corso del mese di novembre 2018, ha inviato altri reclami tramite PEC volti a sollecitare la migrazione in TIM, senza ricevere riscontro. WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 prima indicato secondo il parametro massimo pari a euro 300,00.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. relativa all'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite, modifica delle condizioni contrattuali e applicazione di un profilo tariffario non richiesto non possono trovare accoglimento in quanto si tratta di richieste generiche non suffragate da alcuna documentazione contrattuale che possa consentire di verificare la difformità contestata. Inoltre, poi è stato accertato che WIND Tre, nelle more del contenzioso, ha predisposto lo storno dei conti telefonici emessi in relazione all'attivazione non richiesta oggetto di contestazione, quindi, in concreto alcun addebito ingiustificato risulta essere stato effettuato a carico dell'istante.

La richiesta dell'istante di cui al punto v. non può trovare accoglimento in quanto alcuna cessazione amministrativa risulta posta in essere dal gestore; nel caso di specie, si tratta di un'interruzione per motivi tecnici legata al mancato utilizzo del *modem* da parte dell'istante che, coerentemente con la mancata richiesta del servizio Fibra, non ha accettato la consegna del modem da parte del corriere, rendendo in tal modo i servizi inutilizzabili; la predetta interruzione risulta essere stata valutata nella richiesta di cui al punto i. del presente provvedimento.

La richiesta dell'istante di cui al punto vi. non può trovare accoglimento in quanto sebbene WIND Tre non abbia comunicato il codice di migrazione corretto, determinando un ritardo nella procedura di passaggio ad altro gestore, il pregiudizio subito dall'istante è rappresentato dall'interruzione dei servizi voce e dati che risultano indennizzati fino al 15 febbraio 2019, data di attivazione del contratto con TIM, pertanto, l'indennizzo per il ritardo nella procedura di passaggio si ritiene assorbito dal disservizio principale dell'interruzione dei servizi.

Allo stesso modo, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto vii. volta alla liquidazione dell'indennizzo per interruzione dei servizi nel corso della procedura di passaggio, ritenendo la stessa assorbita dall'accoglimento della

richiesta di liquidazione dell'indennizzo per interruzione dei servizi per l'intera durata del disservizio di cui al punto i.

La richiesta di cui al punto viii. ha già trovato accoglimento da parte di WIND Tre, che nella memoria difensiva ha precisato di aver provveduto alla restituzione dell'importo predetto sui conti telefonici in emissione e di aver informato l'istante tramite *e-mail* in data 21 dicembre 2018.

La richiesta di cui al successivo punto ix. non può trovare accoglimento stante la restituzione dell'importo predetto da parte di WIND Tre nelle more del procedimento. In ogni caso, si precisa che anche l'eventuale mancata restituzione del deposito cauzionale non avrebbe determinato alcun diritto alla liquidazione dell'indennizzo, in considerazione del fatto che il disagio patito dall'istante risulta soddisfatto dalla restituzione dell'importo predetto.

La richiesta dell'istante di cui al punto x. volta alla liquidazione dell'indennizzo per ritardo nell'attivazione dei servizi non può trovare accoglimento in quanto rappresenta una richiesta assimilabile a quella di cui al punto vi. relativa al ritardo nella procedura di passaggio tra operatori.

La richiesta dell'istante di cui al punto xi. non può essere accolta in quanto agli atti non risulta acquisita alcuna richiesta di trasloco, bensì di passaggio ad altro operatore, pertanto, la richiesta risulta estranea al presente procedimento.

Infine, anche 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.

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. Faccini 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 1.300,00 (milletrecento/00) a titolo di interruzione per motivi tecnici dei servizi voce, ADSL e del servizio accessorio gratuito;

- ii. euro 500,00 (cinquecento/00) a titolo di indennizzo per attivazione di servizio non richiesto;
- iii. euro 600,00 (seicento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

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. 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.

5. 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, 12 giugno 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