

DELIBERA N. 245/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FRONZA / WIND TRE S.P.A. / IRIDEOS S.P.A.
(GU14/190422/2019)**

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 Fronza del 17/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di una utenza telefonica fissa *business* n. 0464357xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. nel mese di febbraio 2018 ha sottoscritto un contratto con WIND Tre, attivato nel mese di marzo 2018, ma il servizio fonia è stato dall'inizio malfunzionante, con ricezione solo parziale delle chiamate entranti;

b. in data 4 aprile 2018 e nei giorni successivi, sono state effettuate numerose segnalazioni telefoniche e ci sono stati vari inutili tentativi di sistemazione da parte dei tecnici;

c. in data 20 giugno 2018 i servizi fonia e ADSL hanno smesso di funzionare, è stata contattata l'assistenza tecnica;

d. il giorno 21 giugno 2018, su insistente richiesta volta a conoscere i motivi del distacco, l'assistenza ha comunicato che la cessazione era dovuta a una presunta disdetta, risultata essere stata fatta “per errore” dai tecnici stessi;

e. è stata richiesta la riattivazione sia tramite numerose chiamate telefoniche che tramite n. 8 PEC, tutte senza alcuna risposta;

f. nel mese di settembre ha subito l’addebito sulla carta di credito dell’importo di euro 357,02 per penali per recesso anticipato;

g. dal mese di settembre 2018, WIND Tre ha addebitato importi bimestrali di euro 61,00, senza alcun titolo e non è stato possibile bloccare l’addebito automatico;

h. nonostante numerosi reclami, è stato necessario avviare la procedura di conciliazione, nel corso della quale WIND Tre si è limitata a proporre il rimborso delle fatture emesse;

i. in seguito, WIND Tre ha provveduto a inviare un assegno volto al rimborso delle fatture già saldate e ha disposto il blocco della fatturazione.

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

- i. il ripristino del servizio voce e ADSL;
- ii. la liquidazione dell’indennizzo per malfunzionamento del servizio dal 4 aprile al 20 giugno 2018;
- iii. la liquidazione dell’indennizzo per la sospensione del servizio dal 20 giugno 2018 fino alla riattivazione;
- iv. la liquidazione dell’indennizzo in caso di perdita della numerazione, attiva dal marzo 2009;
- v. la liquidazione dell’indennizzo per mancata risposta ai reclami;

2. La posizione degli operatori

L’operatore WIND Tre, nell’ambito del contraddittorio, ha dichiarato che, in data 6 febbraio 2018, è pervenuta proposta di contratto per l’attivazione della linea fissa con numero 0464357xxx piano tariffario “Office One Fibra” in accesso VULA FTTC.

La suddetta attivazione non si completava in quanto il *provisioning* della numerazione, nativa Cloudditalia con *donating* McLink, necessitava di intervento Telecom Italia per far sì che la numerazione venisse correttamente instradata all’operatore *recipient* e, pertanto, la linea restava attiva sulla rete dell’operatore *donating*.

WIND Tre ha rappresentato che ai sensi dell’articolo 2.2. delle proprie condizioni di contratto “*[q]ualora l’attivazione del Servizio non sia possibile a causa di impedimenti di carattere tecnico non imputabili a Wind oppure per cause imputabili al Cliente, la Proposta non potrà essere accettata e, comunque, il Contratto eventualmente concluso si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di Wind nei confronti del Cliente*”.

A seguito di richiesta d’adozione di provvedimento d’urgenza *ex* articolo 5 del *Regolamento*, nell’ottobre 2019, WIND Tre ha confermato che la numerazione

0464357xxx risultava non attiva sui sistemi WIND Tre e che bisognava procedere a richiederne la riattribuzione al gestore *donor* Clouditalia.

Il punto di contatto dell'operatore Clouditalia, contattato dall'ente tecnico WIND Tre, ha confermato che la numerazione oggetto di controversia risultava, sui propri sistemi, disponibile e ancora attiva in McLink.

Irideos (già MC Link), nel corso del contraddittorio, ha dichiarato di aver ricevuto nei propri sistemi, in data 20 febbraio 2018, in qualità di operatore *donating*, la richiesta di migrazione da parte di WIND Tre, in qualità di operatore *recipient*, con contestuale trasferimento delle utenze telefoniche nn. 0464357xxx e 0464991xxx.

In data 21 febbraio 2018, Irideos ha notificato automaticamente a WIND Tre la validazione formale della richiesta.

In data 28 febbraio 2018, Irideos ha ricevuto da parte di Telecom Italia una richiesta di cessazione della risorsa di rete senza contestuale richiesta delle utenze telefoniche sopra indicate cui è seguita la validazione in data 2 marzo 2018. Successivamente, in data 8 marzo 2018 è stato notificato a Irideos l'espletamento della migrazione della sola risorsa di rete senza ulteriore specifica relativa alle utenze telefoniche. A tale data sono poi seguite le regolari attività di chiusura della fatturazione del contratto n. 2009/2362 con il conseguente blocco delle dette numerazioni.

Tanto premesso, la posizione di Irideos, in quanto operatore *donating*, risulta passiva rispetto alle richieste ricevute dall'operatore *recipient* e, in ogni caso, dagli operatori coinvolti nella procedura di trasferimento oggetto di contestazione. Irideos si è limitata a dare seguito correttamente a quanto notificatole non potendo essere considerata responsabile di alcun disservizio eventualmente subito dal titolare delle utenze telefoniche di cui trattasi, avendo posto in essere tutti gli adempimenti di competenza.

Ciò precisato, Irideos, a salvaguardia e tutela dell'utente finale, ha dichiarato di essere disponibile, a fronte del ricevimento di una richiesta formalmente corretta di *Number Portability* (NPP), a espletare la cessione delle numerazioni.

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.

In via preliminare, occorre precisare che è stata disposta un'integrazione istruttoria volta conoscere la volontà concreta dell'utente alla riattivazione della linea telefonica, considerato che sono trascorsi circa due anni dalla sospensione della linea telefonica. All'esito della richiesta, è stato chiarito che il sig. Fronza dal mese di novembre 2019 ha attivato una nuova linea telefonica con WIND Tre, pertanto, non ha più interesse alla riattivazione della numerazione storica di cui era titolare dal 2009.

Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i. può ritenersi ormai superata, essendo venuto meno l'interesse dell'istante al recupero della numerazione.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. merita accoglimento, in quanto l'istante ha contestato tempestivamente, a partire dal 4 aprile 2018, tramite PEC il malfunzionamento in entrata della linea voce e, di contro, l'operatore non ha dimostrato la continua e corretta erogazione del servizio pertanto WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 6, comma 2, e 13, comma 3, del

Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 6,00 *pro die* per il periodo dal 4 aprile 2018 al 20 giugno 2018, (data in cui la linea telefonica, voce e ADSL, è risultata interrotta senza motivo), per il numero di giorni pari a 76 per un importo totale di euro 456,00.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. merita accoglimento in quanto l'istante ha contestato tempestivamente, sia telefonicamente che tramite diverse PEC, la prima del 25 giugno 2018, l'interruzione totale della linea telefonica, senza che WIND Tre abbia mai riscontrato le segnalazioni dell'istante né abbia assunto iniziative volte alla riattivazione della linea. Nel corso di un contatto con il servizio clienti, il sig. Fronza ha appreso che la linea risultava cessata senza alcuna motivazione né richiesta dell'istante. Nonostante le continue richieste di riattivazione della linea telefonica utilizzata per motivi professionali, la linea non è stata mai riattivata. In sede di gestione dell'istanza GU5/190599 del 19 ottobre 2019, WIND Tre in data 23 ottobre 2019 ha dichiarato che *“la numerazione 0464357xxx è definitivamente cessata sui sistemi WIND Tre, pertanto, non è tecnicamente possibile procedere alla riattribuzione. Eventualmente, l'istante potrebbe richiedere la riattribuzione al gestore donator CloudItalia”*. L'istante, in data 4 novembre 2019, stante l'impossibilità di riattivare la numerazione, ha richiesto di attivare una nuova linea telefonica con WIND Tre, non potendo rimanere ulteriormente disservito. Si ritiene, pertanto, che WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 5, comma 1, e 13, commi 2 e 3, per la sospensione amministrativa della linea telefonica su banda ultra larga secondo il parametro pari a euro 20,00 *pro die* per il periodo dal 21 giugno 2018 al 23 ottobre 2019 (data in cui WIND Tre ha comunicato l'impossibilità di riattivare la linea telefonica, rendendosi necessario rivolgersi al *donor*), per il numero di giorni pari a 489 per un importo di euro 9.780,00.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. merita accoglimento in considerazione del fatto che l'istante ha attivato una nuova numerazione dopo oltre un anno di disservizio, senza alcuna rassicurazione da parte del gestore che ha ignorato i nove reclami tramite PEC, ha addebitato costi di chiusura ingiustificati, ha emesso fatture non dovute per una linea cessata senza motivo, e soltanto in sede di memorie nell'ambito del procedimento GU5, in data 23 ottobre 2019, ha comunicato che la linea non era più riattivabile e che occorreva rivolgersi al *donor* CloudItalia, senza rendersi parte attiva per il recupero della numerazione. Tanto premesso, si ritiene che WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 10 e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 400,00 per ogni di precedente utilizzo dal 2009 al 2019, (quando WIND Tre ha comunicato l'impossibilità di riattivare la numerazione), per l'importo complessivo pari a euro 4.000,00.

La richiesta dell'istante di cui al punto v. non può trovare accoglimento in quanto reclami volti a segnalare il malfunzionamento, così come la sospensione amministrativa della linea telefonica con contestuale richiesta di riattivazione della linea, hanno trovato il loro soddisfacimento nell'ambito del presente procedimento mediante l'accoglimento delle richieste di liquidazione dell'indennizzo. Il reclamo volto a segnalare addebiti ingiustificati è stato gestito da WIND Tre per *facta concludentia* mediante il rimborso dei costi oggetto di contestazione.

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. Fronza 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 456,00 (quattrocentocinquantasei/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce di un'utenza telefonica *business*;
- ii. euro 9.780,00 (novemilasettecentottanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione amministrativa di un'utenza telefonica *business*;
- iii. euro 4.000,00 (quattromila/00) a titolo di indennizzo per la perdita della titolarità della numerazione *business*.

3. 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.

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
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone