



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N.29/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
JAAFAR / WIND TRE S.P.A.
(GU14/1180/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 15 febbraio 2018;

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. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/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*;

VISTA l’istanza del sig. Jaafar, del 20 giugno 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, intestatario dell’utenza telefonica fissa n. 0498074xxx, ha lamentato nei confronti di WIND Tre S.p.A. (di seguito anche solo “WIND Tre” o “Società”) la mancata



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

gestione del recesso esercitato nei termini con conseguente sospensione della linea telefonica e del servizio ADSL e perdita della numerazione. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, in data 16 marzo 2016, contattato telefonicamente da un operatore WIND Tre, accettava di procedere al passaggio della propria linea telefonica fissa + ADSL da Telecom Italia a WIND Tre, con l'offerta "Absolute Fibra 30" associata a una ricaricabile mobile;

b. il giorno successivo, recatosi in un negozio WIND Tre per completare la pratica, veniva informato che quella proposta non era veritiera, pertanto, nella stessa giornata contattava il servizio 155 e comunicava di aver rinunciato alla proposta di contratto, spiegandone la motivazione;

c. il successivo 22 marzo 2016, l'istante inviava un fax di rinuncia al n. 800915866 e il successivo 24 marzo 2016 inviava, tramite raccomandata con avviso di ricevimento, una lettera di rinuncia alla proposta di contratto;

d. in data 24 marzo 2016, l'istante, contattato per la consegna del *modem* "Fibra", rifiuta informando di aver rinunciato all'attivazione del contratto;

e. in data 29 marzo 2016, l'istante viene contattato da un operatore WIND Tre che chiedeva informazioni circa la rinuncia;

f. la società WIND Tre, benché abbia ricevuto la comunicazione di rinuncia in data 25 marzo 2016, come risulta dall'avviso di ricevimento in atti, non ha gestito tale richiesta, determinando la sospensione dei servizi telefonici a far data dal 7 aprile 2016, data in cui Telecom Italia ha comunicato la disattivazione della linea e del servizio ADSL, eseguita su richiesta di WIND;

g. nella stessa giornata, l'istante contattava il servizio 155 chiedendo spiegazioni circa la disattivazione e fornendo nuovamente la motivazione della rinuncia, l'operatore comunicava che il rientro in Telecom Italia sarebbe avvenuto il giorno 11 aprile 2016 e per lo stesso motivo contattava anche Telecom Italia;

h. il giorno 11 aprile 2016 sia la linea fissa che il servizio ADSL risultavano assenti, l'istante contattava immediatamente il servizio 155 e veniva informato che la linea WIND Tre risultava già attiva dal giorno 8 aprile 2016;

i. l'istante, in data 12 aprile 2016, inviava un reclamo volto a contestare la sospensione dell'utenza telefonica, la presunta attivazione della stessa con WIND, sollecitando il rientro dell'utenza telefonica in Telecom Italia;

j. l'istante, rimasto disservito per diversi mesi, ha richiesto l'attivazione di una nuova utenza telefonica con un altro gestore che risulta attivata in data 14 luglio 2016.

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

i. la liquidazione dell'indennizzo per la sospensione dell'utenza telefonica per i servizi voce e dati dal 7 aprile 2016 al 19 luglio 2016;

ii. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La posizione dell'operatore

La Società WIND Tre S.p.A., nella propria memoria difensiva, ha dichiarato che, in data 17 marzo 2016, veniva inserito l'ordine di attivazione per la linea n. 0498074xxx, il cui processo si completava in data 8 aprile 2016. In data 13 aprile 2016 parte istante rifiutava la consegna dell'apparato "Fibra", necessario per il funzionamento della linea poiché nel frattempo era intervenuta la rinuncia all'attivazione.

In data 2 giugno 2016, veniva avviato ordine di cessazione del contratto con procedura di rientro della numerazione 0498074xxx in Telecom Italia; per tale ordine risaliva, tuttavia, "KO" di Telecom Italia del 4 giugno 2016 per "Rinuncia Cliente". In fase di gestione del "KO" e, a seguito di contatto telefonico da parte di WIND Tre, il cliente comunicava di aver richiesto nuova linea telefonica presso altro operatore. Nel mese di luglio 2016, parte istante confermava attivazione presso altro gestore, pertanto, si reiterava nuovamente l'ordine di cessazione del contratto che si completava in data 15 novembre 2016.

WIND Tre ha precisato che, pur avendo gestito in ritardo il recesso, per l'ordine di rientro della numerazione in Telecom Italia risaliva, tuttavia, "KO" del 4 giugno 2016 per "rinuncia cliente".

Alla luce del suddetto "KO" di Telecom Italia al rientro della numerazione, WIND Tre provvedeva, nelle date del 17 e 22 giugno 2016, a contattare il cliente, al fine di ottemperare ai propri oneri informativi imposti dall'Autorità e apprendeva che era in corso il processo di attivazione di nuova linea telefonica avviato presso altro operatore.

WIND Tre ha, inoltre, evidenziato di aver provveduto a stornare le fatture emesse ancor prima dell'esperimento del tentativo di conciliazione e, in sede CORECOM, ha provveduto a riconoscere l'importo pari a euro 150,00 da Carta Servizi.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

La richiesta di cui al punto i. deve essere accolta in quanto il disservizio occorso all'istante è stato determinato dal comportamento inerte di WIND Tre, che non ha gestito prontamente la richiesta di rinuncia all'attivazione del contratto esercitata nei termini previsti. L'istante, dopo aver atteso la riattivazione dei servizi con il precedente gestore, ha richiesto l'attivazione dei servizi con un altro operatore, che si è completata nel mese di luglio 2016.

Ne consegue che la società WIND Tre è tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* per la sospensione dei servizi voce e dati, secondo il parametro pari a euro 7,50 *pro die* per ciascun servizio per il periodo dal 7 aprile 2016 (data in cui servizi risultano sospesi) sino al 19 luglio 2016 (data in cui è stata attivata una nuova utenza telefonica), per il numero di giorni pari a 103.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Analogamente, anche la richiesta di cui al punto ii. deve essere accolta. L'eccezione sollevata dall'operatore in merito alla carenza di interesse del cliente che ha sottoscritto un contratto volto all'attivazione di una nuova utenza telefonica con un nuovo gestore non può essere accolta, in quanto l'istante ha atteso il rientro in Telecom Italia e il ripristino dei servizi voce e dati per circa due mesi senza ricevere alcuna informazione in merito. Del resto, WIND Tre si è attivata per consentire il rientro della numerazione in Telecom Italia solo agli inizi del mese di giugno 2016, lasciando l'utente completamente disservito. Tanto premesso, la società WIND Tre è tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 9 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 100,00 per ciascun anno a partire dal 2008, data in cui l'utenza telefonica era stata attivata in Telecom Italia, sino al 2016, data in cui l'istante ha subito il mancato rientro in Telecom Italia della numerazione.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Jaafar nei confronti della società 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, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. euro 1.545,00 (millecinquecentoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo per la sospensione dei servizi voce e dati;
 - ii. euro 800,00 (ottocento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione.
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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

Roma, 15 febbraio 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi