

DELIBERA N. 299/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ODORISIO /WIND TRE S.P.A./EOLO S.P.A.
(GU14/236384/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 09 settembre 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 Odorisio del 29/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare di un’utenza telefonica fissa n. 086388xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. nel mese di febbraio 2019 l’istante ha sottoscritto un contratto WIND Tre con servizi fatturati da marzo 2019;

b. fin dalla prima attivazione, a seguito di reiterate segnalazioni di isolamenti continuati e malfunzionamenti voce e *internet*, si sono susseguiti interventi tecnici in loco per garantire un'efficienza di servizio, in realtà mai ottenuta;

c. inoltre, il gestore non ha fornito i servizi accessori a pagamento richiesti, (quali apparati terminali) e non ha rispettato i profili tariffari prescelti;

d. nel mese di luglio 2019, a causa degli isolamenti continuati e malfunzionamenti voce e *internet*, l'istante ha richiesto la migrazione con portabilità del numero fisso 086388xxx da WIND Tre a Eolo;

e. nel mese di agosto 2019, l'istante ha riscontrato il mancato funzionamento della linea telefonica fissa su chiamate in entrata da altri gestori e ha richiesto assistenza telefonicamente a entrambi i gestori;

f. dopo diverse istanze GU5, la linea telefonica è stata riattivata solo in data 31 marzo 2020;

g. l'istante, nelle memorie di replica, ha contestato quanto dichiarato da entrambi gli operatori, ribadendo il comportamento poco collaborativo sia di WIND Tre che di Eolo nel rifiutare ogni responsabilità nella risoluzione del disservizio.

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

- i. il ripristino del servizio voce Eolo;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento servizi voce e dati da marzo 2019 a luglio 2019 nei confronti di WIND Tre;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento servizio voce da agosto 2019 a marzo 2020 nei confronti di Eolo;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per omessa attivazione servizi accessori a pagamento da parte di WIND Tre;
- v. la liquidazione dell'indennizzo per servizi e profili tariffari non richiesti da parte di WIND Tre;
- vi. la liquidazione dell'indennizzo per disservizi in fase di passaggio tra operatori servizio voce;
- vii. il rimborso fatture e storno insoluti.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Eolo, nell'ambito del contraddittorio, ha precisato che sono state presentate diverse istanze di conciliazione e istanze GU5 e GU14.

In data 15 luglio 2019 il sig. Odorisio ha stipulato con Eolo un contratto denominato "EOLO PROFESSIONAL PLUS", che prevedeva un canone mensile di euro 24,90 al mese, attivo dal giorno 17 luglio 2019 e con alcuni servizi accessori.

Il signor Odorisio ha contestato, dopo l'attivazione del contratto, la mancata migrazione del proprio numero telefonico, o meglio, l'isolamento della propria numerazione.

L'istante ha presentato un'istanza GU5 e, all'esito delle verifiche, Eolo ha riscontrato che la portabilità era stata esperita correttamente ribadendo la propria disponibilità all'uscita di un tecnico, sottolineando la propria estraneità alla questione, e chiedendo l'estromissione dal procedimento in quanto legato a problemi da parte di WIND Tre.

Nella memoria depositata in sede di gestione del GU5, Eolo ha riferito quanto segue: *«[i]n merito alle doglianze espresse dall'utente si conferma che la portabilità del numero (086388xxx) è stata correttamente completata in data 7 agosto 2019. La chiamata dell'utente è stata tracciata tramite ticket ID 12800106A e risulta tutto correttamente funzionante, ivi comprese le chiamate instradate sia in ingresso che in uscita. Ipotesi che ci permettiamo di avanzare è che (probabilmente) sia rimasto attivo il trasferimento di chiamata sull'altro gestore, non compatibile con la nostra tecnologia VoIP e a noi non imputabile. Il ticket in questione è del 7 Ottobre 2019 e oltre a quello non abbiamo ricevuto ulteriori segnalazioni»*

Successivamente, a seguito della ricezione del provvedimento relativo al caso Odorisio, il reparto tecnico ha avviato delle verifiche con il fornitore Clouditalia al fine di verificare nuovamente la problematica legata alle chiamate provenienti dal gestore WIND Tre.

Clouditalia ha comunicato la risoluzione della problematica lamentata dall'utente ed è stata richiesta conferma allo stesso tramite *ticket*.

Per completezza, Eolo ha depositato agli atti la schermata del portale Clouditalia, in cui viene indicato come *"[i]l problema lamentato è riconducibile a una mal configurazione su rete donor"*, pertanto, si richiedeva la verifica fine disservizio.

Eolo ha dichiarato che quanto lamentato dall'utente e a oggi risolto, era legato a un'errata configurazione tra Clouditalia e WIND Tre.

Per completezza descrittiva, Eolo ha sottolineato, anche al fine di evitare altra conciliazione con l'utente e, soprattutto, altro disagio, che l'utente risulta inadempiente in relazione a due fatture emesse da Eolo e relative ai costi extra e all'ultima rata. Il contratto infatti è in chiusura a causa inadempienza e la sua cessazione è prevista per il 15 maggio 2020.

L'operatore WIND Tre, nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che l'istante in data 25 febbraio 2019, tramite agenzia autorizzata, ha sottoscritto la proposta di contratto per l'attivazione di: n. 2 SIM voce in portabilità con numerazioni 3345373012 e 3428209604 con "Offerta My Share Unlimited"; n. 3 SIM dati in abbonamento di cui n. 2 con "Offerta Only Giga" e 1 con "Offerta Internet Continuity – 30 Gb – n. 5 linee VOIP con "Offerta Office Smart Small" con accesso dati ADSL di cui n. 1 linea VOIP in portabilità con numerazione 086388xxx e n. 4 nuove linee VOIP.

In data 28 febbraio 2019 si è completata sui sistemi WIND Tre l'attivazione delle n. 2 SIM voce e delle n. 3 SIM dati.

In data 12 aprile 2019 venivano consegnati gli apparati relativi al prodotto “Office Smart Small”.

Il 18 aprile 2019 si completava il processo di attivazione dell’accesso dati con l’installazione del router e l’attivazione delle numerazioni VOIP native WIND Tre, mentre il 7 maggio 2019 si completava il processo di *Number Portability* per la linea VOIP n. 086388xxx relativa al prodotto “Office Smart Small”.

In data 8 maggio 2019, a seguito di segnalazione da parte dell’istante circa problemi in ricezione chiamate, WIND Tre ha prontamente effettuato le opportune verifiche tecniche con l’ente preposto e il problema veniva risolto in data 13 maggio 2019 con la configurazione del centralino virtuale.

In data 16 maggio 2019, l’istante ha segnalato problemi di caduta di comunicazione. A seguito di opportune verifiche tecniche anche il loco, le cadute di comunicazione venivano imputate ad un problema di funzionamento della linea dati e non del servizio di centralino virtuale.

In data 21 maggio 2019, a seguito di contatto telefonico, il cliente riferiva che il problema risultava rientrato e, pertanto, la segnalazione tecnica in gestione veniva chiusa.

Non risultano presenti ulteriori segnalazioni di guasto o chiamate all’assistenza tecnica.

In data 24 luglio 2019, è pervenuta sui sistemi WIND Tre prenotifica di passaggio ad altro operatore per la linea VOIP n. 086388xxx. Il processo di *Number Portability* si è completato positivamente in data 6 agosto 2019. In data 23/10/2019 perveniva un provvedimento d’urgenza GU5 in cui veniva richiesto un intervento a causa dell’interruzione del servizio nel corso della procedura di passaggio tra operatori. L’utenza oggetto di doglianza risultava già correttamente migrata ad altro operatore pertanto, si evidenziava che il disservizio non era in carico a WIND Tre.

In data 3 febbraio 2020 perveniva un ulteriore provvedimento d’urgenza GU5 in cui veniva richiesto un intervento sempre a causa dell’interruzione del servizio nel corso della procedura di passaggio tra operatori. Veniva ribadito che il DN risultava già correttamente migrato e, pertanto, che il disservizio non era in carico a WIND Tre.

L’istante attualmente ha una posizione amministrativa aperta nei confronti di WIND Tre della somma complessiva di euro 2.453,85 relativamente al codice di fatturazione n. 557104914.

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. ha già trovato il suo accoglimento mediante il ripristino della funzionalità del servizio voce relativo all’utenza telefonica n. 086388xxx avvenuta in data 31 marzo 2020.

La richiesta dell’istante di cui al punto ii. deve trovare parziale accoglimento per i seguenti motivi. Dalla data di attivazione della linea telefonica, la società istante ha

segnalato la presenza di disservizi in data 8 maggio 2019 con ripristino della funzionalità della linea voce e internet in data 21 maggio 2019. In seguito, dalla documentazione prodotta sia da WIND Tre che dalla società istante, non risultano altre segnalazioni di disservizio fino al deposito dell'istanza GU5 del 23 ottobre 2019 con il quale venivano segnalati disservizi nel corso della procedura di passaggio verso Eolo. Dalla memoria prodotta da Eolo, la linea telefonica risulta correttamente migrata in Eolo in data 7 agosto 2019 e non risultano disservizi sulla stessa. WIND Tre, anche nelle proprie memorie depositate in sede di gestione del GU5, aveva confermato che la linea non era più attiva sui propri sistemi. Stante il perdurare del disservizio, la società istante ha ripresentato un secondo GU5 in data 3 febbraio 2020 nei confronti di entrambi i gestori e all'esito dell'istruttoria era emerso che WIND Tre non aveva deconfigurato alcune numerazioni aggiuntive sui propri sistemi determinando il disservizio relativo alla linea voce, risolto definitivamente in data 31 marzo 2020. Tanto premesso, si ritiene che la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo per l'isolamento della linea telefonica (voce e dati) secondo quanto previsto dagli articoli 6, comma 1 e 13, comma 3 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 12,00 *pro die* per ciascun servizio dall'8 al 21 maggio 2019 per il numero di giorni pari a 14.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. deve trovare parziale accoglimento per i seguenti motivi. La linea telefonica risulta migrata in Eolo in data 7 agosto 2019 e la società istante ha presentato a entrambi i gestori istanza GU5 in data 21 ottobre 2019 lamentando l'isolamento parziale della linea voce, ma sia Eolo che WIND Tre hanno negato ogni responsabilità in merito al disservizio che è stato risolto soltanto in data 31 marzo 2020, a seguito di una seconda istanza GU5. La società istante ha effettuato segnalazioni telefoniche a partire dal 28 settembre 2019 e anche nei giorni successivi. Entrambi i gestori hanno assunto un comportamento poco collaborativo, respingendo ogni responsabilità nella risoluzione del parziale isolamento fino a quando, dopo due istanze GU5, WIND Tre non ha rimosso le numerazioni aggiuntive che erano rimaste attive su propria rete determinando il disservizio parziale della linea telefonica. Si ritiene che anche il gestore Eolo sia responsabile nella mancata risoluzione del disservizio, non avendo assunto alcuna iniziativa nei confronti di WIND Tre per effettuare le opportune verifiche, limitandosi solo a dichiarare che la linea telefonica era migrata correttamente in data 7 agosto 2019. Tanto premesso, si ritiene che entrambi i gestori siano responsabili in solido per il malfunzionamento della linea telefonica affari n. 086388xxx secondo quanto previsto dagli 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 28 settembre 2019 (data della prima segnalazione telefonica) al 31 marzo 2020 per il numero di giorni pari a 183.

Le richieste dell'istante di cui ai punti iv. e v. non possono essere accolte in quanto generiche e mai segnalate durante il rapporto contrattuale. L'istante lamenta la mancata attivazione di servizi accessori (consegna di apparati) e attivazione di profili tariffari non richiesti senza specificare le singole voci oggetto di contestazione e senza allegare alcun reclamo inviato a WIND Tre al fine di regolarizzare la situazione.

La richiesta dell'istante di cui al punto vi. non può trovare accoglimento atteso che la procedura di passaggio tra operatori si è completata nei termini regolamentari e il disservizio occorso è stato contestato dalla società istante a seguito al passaggio in Eolo.

Infine, la richiesta di storno/rimborso delle fatture nei confronti di entrambi i gestori può trovare accoglimento nei confronti di WIND Tre limitatamente al periodo di isolamento completo dall'8 al 21 maggio 2019. Per i restanti periodi di disservizio, la richiesta di storno/rimborso non può trovare accoglimento trattandosi di malfunzionamento parziale della linea telefonica che non fa venire meno l'obbligo di saldare le fatture da parte del cliente.

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. Odorisio nei confronti di WIND Tre S.p.A. e Eolo 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 336,00 (trecentotrentasei/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea voce e internet;
- ii. euro 549,00 (cinquecentoquarantanove/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce;

3. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta allo storno delle fatture relative al periodo 8 – 21 maggio 2019.

4. La società Eolo 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 549,00 (cinquecentoquarantanove/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce.

5. Le società WIND Tre S.p.A. e Eolo S.p.A. sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

6. 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.

7. 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, 09 settembre 2020

IL PRESIDENTE *f.f.*
Francesco Posteraro

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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