

**DELIBERA N. 3/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
SCARSELLI / WIND TRE S.P.A.  
(GU14/46011/2018)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 15 gennaio 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*” 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, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”;

VISTO l’articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019, n. 162, recante “*Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica*”, ai sensi del quale

*“All’articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»”;*

VISTA l’istanza del sig. Scarselli del 16/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

Parte istante, nella propria istanza ha dichiarato quanto segue:

a. alla del fine del mese di novembre, la sig.ra Pitocchi - moglie di Scarselli, unico soggetto intestatario della linea telefonica n. 0758553xxx presso l’indirizzo di residenza, veniva raggiunta telefonicamente da WIND Tre per una promozione riservata ai clienti WIND che le avrebbe consentito di risparmiare notevolmente in bolletta, senza alcun costo aggiuntivo e senza perdita di numerazione;

b. la signora spiegava di non essere lei stessa l’intestataria del contratto ma l’operatore dichiarava che siffatta circostanza fosse del tutto ininfluyente. Alla registrazione vocale non ha fatto seguito l’invio del contratto in formato cartaceo e/o digitale, pertanto, non è mai stato sottoscritto alcun atto da parte dell’utente finale;

c. dopo circa un mese dall’adesione telefonica, ci rendevamo conto dell’impossibilità di essere contattati sulla linea fissa 0758553xxx e abbiamo ricevuto la prima bolletta emessa da WIND Tre intestata alla sig.ra Pitocchi sul numero di telefono n. 0753722xxx anziché essere intestata al sig. Scarselli per la numerazione 075855xxx;

d. l’istante ha subito contattato il servizio clienti per avere risposte in merito ai problemi riscontrati, senza mai ricevere una risposta al problema e, alla fine dopo innumerevoli tentativi risultati vani, un operatore dichiarava che risultava attiva la nuova numerazione 0753722xxx e che oramai, non era più possibile chiedere il ripristino della precedente numerazione perché definitivamente persa e che per evitare la doppia fatturazione, l’unica soluzione, fosse inviare a mezzo raccomandata A.R. a "Wind Telecomunicazioni S.p.A. Servizio Disdette" la richiesta di disattivazione del n. 0758553xxx e, suggeriva di farlo nell’immediato per evitare l’aggravarsi della morosità;

e. l’istante ha eseguito le istruzioni e con raccomandata del 26.03.2018 ha richiesto la disattivazione della numerazione 0758553xxx e, al contempo, ha chiesto lo storno delle bollette emesse perché vittima di doppia fatturazione, senza ricevere alcun riscontro, anzi nel mese di luglio 2018, WIND Tre ha inviato una lettera di preavviso di risoluzione contrattuale per inadempimento.

Nelle repliche, l’istante ha contestato sia la copia del contratto depositata da WIND Tre, che ha allegato un “contratto utenza standard”, peraltro mai ricevuto né mai sottoscritto dalla sig.ra Pitocchi, sia la parziale registrazione vocale, che non ha alcun valore probatorio ai fini della controversia. Infatti, la registrazione vocale prodotta attesta

l'adesione alla proposta commerciale da parte della signora Pitocchi: circostanza del tutto pacifica e mai negata dall'istante. Ciò che l'operatore avrebbe dovuto produrre per assolvere l'onere probatorio a suo carico sarebbe stata la parte iniziale della conversazione, durante la quale l'operatore è riuscito a convincere la signora Pitocchi a procedere con la successiva accettazione del contratto. Ciò che il sig. Scarselli rileva è che la sig.ra Pitocchi abbia accettato perché il consenso era basato su informazioni ingannevoli e non veritiere finalizzate unicamente alla vendita del servizio.

Secondo parte istante l'operatore avrebbe dovuto presentare la proposta commerciale solamente all'intestatario della linea telefonica già attiva, ovvero al sig. Scarselli, l'unico soggetto legittimato a poter apportare modifiche al contratto in essere. Ma, sebbene la sig.ra Pitocchi avesse fin da subito precisato di non essere essa stessa la intestataria del contratto, l'operatrice l'ha rassicurata che fosse del tutto ininfluyente e che l'accettazione della proposta commerciale, avrebbe avuto come unico vantaggio il significativo risparmio in bolletta.

Invero, così come dichiarato dalla stessa WIND Tre nel proprio scritto difensivo, ciò che è stato effettivamente fatto è stato attivare una nuova numerazione su una stessa linea, andando a disattivare la numerazione già attiva e intestata al sig. Scarselli. WIND Tre, invece, avrebbe dovuto attivarsi e salvaguardare l'utente Scarselli, informandolo della richiesta di disattivazione della linea e /o della attivazione del nuovo contratto e che, l'accettazione delle nuove condizioni contrattuali, avrebbe comportato la perdita definitiva di numerazione. (...)

Nonostante il sig. Scarselli avesse tempestivamente e ripetutamente segnalato il fatto all'operatore al fine di ottenere il ripristino del regolare funzionamento della linea telefonica, quest'ultimo non è mai intervenuto, non ha saputo fornire una spiegazione sulla perdita di numerazione né è stato in grado di trovare una soluzione al problema riscontrato. La comunicazione del 06.04.2018 trasmessa dal sig. Scarselli agli uffici del gestore, prodotta sia dall'istante che da WIND Tre, è stata redatta dietro precise istruzioni impartite dall'operatore del *call center*.

In base a tali premesse, parte istante ha richiesto quanto segue:

- i. la liquidazione dell'indennizzo di euro 1.500,00 per perdita di numerazione o, nella denegata ipotesi di mancato accoglimento di suddetta richiesta l'indennizzo per mancata portabilità del numero da novembre 2017 a giugno 2018;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo pervenuto in data 3 aprile 2018 e mai riscontrato;
- iii. lo storno dell'intera posizione debitoria sulla numerazione 0758553xxx;
- iv. il rimborso spese legali pari a euro 210,00.

## **2. La posizione dell'operatore**

La società WIND Tre, nella propria memoria, ha dichiarato che le doglianze *ex adverso* avanzate sono prive di pregio.

WIND Tre ha dichiarato di aver attivato in data 10/03/2011 la numerazione 0758553xxx a nome del sig. Scarselli. In data 6/12/2017 veniva attivato un contratto a nome della Sig.ra Pitocchi su una nuova linea 0753722xxx con listino "3 Fiber".

In data 3/04/2018 perveniva disdetta del n. 07585553xxx senza rientro in Telecom e senza costi di cessazione, in quanto era stata attivata una nuova utenza a nome della moglie con richiesta di storno della fattura n. W1803626328 in quanto l'istante usufruiva dei servizi relativi al nuovo contratto. Veniva fornito riscontro al cliente in data 09.04.2018 e l'utenza viene regolarmente cessata in data 05/05/2018, ossia entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta ai sensi dell'art. 15.2 delle Condizioni Generali di contratto.

WIND Tre, a prescindere dalla fondatezza della contestazione, ha comunque dichiarato di aver già provveduto allo storno delle fatture insolute nn. W1813929564, W1810539640, W1807090423 e W1803656328 intestate al Sig. Scarselli (relative ai canoni del periodo 22/12/2017 – 05/05/2018 + storno spese di distribuzione elenchi telefonici addebitate con fattura W1813929564). Sul punto quindi dovrà essere dichiarata la cessata materia del contendere.

WIND Tre ha rilevato che mai nessuna richiesta di trasloco è pervenuta e non poteva nemmeno essere richiesta in quanto sia l'utenza intestata al sig. Scarselli sia quella intestata alla sig.ra Pitocchi sono state richieste e attivate presso la stessa sede: Frazione Garavelle, 18 – Citta' Di Castello (PG).

Inoltre, WIND Tre ha precisato che anche la richiesta di indennizzo per perdita della numerazione non può trovare accoglimento dal momento che l'utenza n. 07585553xxx è stata disattivata su richiesta del cliente senza rientro in Telecom.

Parimenti infondata deve ritenersi la richiesta degli indennizzi in quanto, in assenza di elementi atti a fondare la pretesa, non potrà essere accolta la domanda di riconoscimento degli indennizzi.

### **3. Motivazione della decisione**

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

Oggetto della controversia è l'attivazione di una nuova linea telefonica all'insaputa del titolare della linea telefonica, circostanza che ha comportato la perdita della numerazione di cui era l'istante titolare da oltre 15 anni.

La società WIND Tre ha fornito copia di un contratto privo di sottoscrizione nonché registrazione del *verbal order* con cui la sig.ra Pitocchi, moglie del titolare della linea telefonica n. 07585553xxx, avrebbe provveduto ad attivare una nuova utenza telefonica. La registrazione depositata attiene solo alla fase di acquisizione del consenso vocale ma non reca i dettagli dell'offerta. La registrazione per poter essere considerata elemento di prova idoneo a suffragare la posizione difensiva di WIND Tre doveva essere integrale, consentendo di verificare i dettagli di tutta la conversazione al fine di conoscere cosa realmente fosse stato proposto alla sig.ra Pitocchi. La registrazione vocale prodotta attesta l'adesione alla proposta commerciale da parte della signora Pitocchi, circostanza del tutto pacifica. Il consenso si è basato su informazioni non rese note in questo procedimento e finalizzate alla vendita del servizio. WIND Tre non ha prodotto la copia del contratto sottoscritta dalla cliente, confermando il fatto che parte istante fosse assolutamente ignara dell'attivazione di una nuova utenza telefonica sostitutiva della linea precedentemente attiva. WIND Tre non ha fornito alcuna prova volta a dimostrare il corretto operato, la buona fede e/o la diligenza, nella fase di acquisizione della sig.ra Pitocchi come nuova cliente. WIND Tre avrebbe dovuto presentare la proposta commerciale solamente

all'intestatario della linea telefonica già attiva, ovvero al sig. Scarselli, l'unico soggetto legittimato a poter apportare modifiche al contratto in essere. Invece, sebbene la sig.ra Pitocchi avesse fin da subito precisato di non essere essa l'intestataria del contratto, era stata rassicurata in merito al fatto che l'accettazione della proposta commerciale, avrebbe avuto come unico vantaggio il significativo risparmio in bolletta.

Pertanto, può ritenersi che la signora abbia prestato inconsapevolmente il consenso ad attivare una nuova numerazione su una stessa linea, determinando la disattivazione della numerazione già attiva e intestata al sig. Scarselli, il quale è venuto a conoscenza della perdita di numerazione per le segnalazioni di parenti e amici che lo avvisavano della impossibilità di raggiungerlo telefonicamente alla linea fissa n. 0758553xxx.

Nonostante le ripetute segnalazioni al fine di ottenere il ripristino del regolare funzionamento della linea telefonica, WIND Tre non è mai intervenuta né ha saputo fornire una spiegazione sulla perdita di numerazione né è stato in grado di trovare una soluzione al problema riscontrato, limitandosi a dichiarare che la numerazione della quale chiedeva il ripristino fosse stata sostituita da quella nuova e che non era possibile porre in essere alcuna misura da remoto, perché la numerazione risultava definitivamente persa.

Tanto premesso, ne consegue che la richiesta di cui al punto i. volta alla liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione possa trovare accoglimento, in quanto la disdetta inviata dall'istante in data 6 aprile 2018 era stata redatta su indicazione del personale del *call center* al fine di evitare la doppia fatturazione, sebbene la numerazione 0758553xxx non risultasse più funzionante già da novembre 2017, perché sostituita con la numerazione 0753722xxx. Si ritiene, quindi, che la società WIND Tre sarà tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, considerato che l'utenza telefonica persa era nella titolarità dell'istante almeno dal 2004, come dimostrato dalla documentazione in atti.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii., la stessa deve trovare accoglimento, in quanto la risposta negativa del 9 aprile 2018 depositata da WIND Tre, rappresentata da una schermata estratta dai propri sistemi, non solo non prova l'effettiva ricezione da parte istante, ma non reca neanche le motivazioni circa il mancato accoglimento della richiesta di storno della fattura n. W1803656328; peraltro successivamente, WIND Tre ha disposto lo storno non solo di quella fattura bensì di tutte le fatture relative alla numerazione 0758553xxx.

Tanto premesso, ne consegue che la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi* nella misura massima, pari a euro 300,00, in considerazione del parametro di indennizzo giornaliero, pari a euro 2,50, da moltiplicarsi per il numero di giorni pari a 134, calcolati dal 20 maggio 2018 (al reclamo del 5 aprile 2018 occorre aggiungere 45 giorni di tempo per la gestione) fino al 4 ottobre 2018 (data in cui si è svolto il tentativo di conciliazione).

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iii., la stessa ha già trovato il suo soddisfacimento attraverso il comportamento del gestore, che nelle more della procedura, ha disposto lo storno di tutte le fatture relative all'utenza n. 0758553xxx.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iv., in assenza di idonea attestazione di eventuali spese sostenute, il rimborso delle spese non può essere riconosciuto, attesa la gratuità della procedura.

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. Scarselli 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, tramite assegno o bonifico, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 1.500,00 (millecinquecento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione;
- ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

3. 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.

4. 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, 15 gennaio 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