

DELIBERA N. 30/22/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CSS /WIND TRE
(GU14/525482/2022)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 17 novembre 2022;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

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. 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. 124/22/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. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente CSS del 18/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare delle utenze telefoniche *business* nn. 051873xxx e 3703552xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. l'istante è stato contattato telefonicamente da un commerciale di Wind Tre S.p.A., che ha comunicato che il contratto in essere con TIM era in fase di scadenza e in considerazione di ciò ha proposto il passaggio a WIND Tre;

b. l'istante ha sottoscritto il contratto, in data 10 agosto 2021, per le numerazioni 051873xxx e 3703552xxx, ma, subito dopo, è stato contattato da TIM che ha comunicato che il contratto non era in scadenza in quanto ha un obbligo di permanenza di mesi 48 e non 24 come comunicato dal commerciale di Wind Tre;

c. Nell'immediato, l'istante ha inviato a Wind Tre, a mezzo PEC, la richiesta di annullamento del contratto, esercitando il diritto di recesso disciplinato dal *Codice del Consumo*, all'articolo 52 e segg. del D. Lsg. 206 del 2005;

d. nonostante l'integrazione di alcuni documenti mancanti, Wind Tre S.p.A. non ha annullato il contratto, ma, dal 20 agosto 2021, l'istante ha subito l'interruzione della linea fissa;

e. in data 21 agosto 2021, l'utente ha inviato a Wind Tre, a mezzo PEC, la richiesta di ripristino immediato della linea, oltre alla richiesta di sospendere ogni procedura di voltura;

f. alla data del 9 novembre 2021, la linea telefonica non è stata ripristinata da Wind, malgrado le PEC inviate in data 2 settembre 2021, 14 settembre 2021 e 9 novembre 2021;

g. la numerazione 051873xxx a oggi risulta persa.

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

- i. lo storno della posizione debitoria a oggi presente;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per sospensione della numerazione 051873xxx, avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione.

2. La posizione dell'operatore

La società WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 10 agosto 2021 veniva inserito da canale *dealer* WIND Tre, a seguito di regolare

sottoscrizione di un contratto, un ordine di attivazione per il contratto con codice 1535396041xxx mediante processo di migrazione da TIM dell'utenza n. 051873xxx, con offerta commerciale in promozione "Internet100". L'ordine veniva espletato in data 19 agosto 2021. Rispetto all'utenza mobile n. 3703552xxx, la stessa risulta migrata, in ambito Wind Tre *donating*, in data 23 maggio 2019 e non risultano successive richieste di portabilità.

In data 12 agosto 2021, è pervenuta una PEC con cui veniva richiesto il recesso dal contratto fisso e mobile. La richiesta non era evadibile poiché carente della documentazione necessaria (assenza della copia del documento d'identità). Il cliente veniva reso edotto mediante riscontro inviato via *e-mail* nella medesima giornata.

Solo in data 13 e 14 settembre 2021 pervenivano le PEC complete con documenti e richiesta di disdetta.

Il cliente veniva contattato e lo stesso confermava la cessazione definitiva del numero. Il contratto cessava il 26 ottobre 2021, ovvero entro 30 giorni dalla conferma da parte del cliente di cessazione del contratto.

Se l'istante avesse voluto rientrare con TIM, avrebbe dovuto richiedere i codici di migrazione per poterli fornire a TIM per il relativo rientro della linea.

Rispetto alla contestazione circa la pratica commerciale scorretta e la volontà di non saldare le fatture, il reclamo non veniva accolto in quanto il servizio risulta utilizzato dal cliente, dal 24 agosto al 4 settembre 2021 con traffico dati, come risulta dal traffico depositato agli atti del fascicolo.

In merito alla richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione, WIND Tre ha precisato di aver cessato l'utenza n. 051873xxx, così come richiesto dal cliente e che, in conseguenza della cessazione senza rientro, la numerazione rientra comunque nella disponibilità del *donor*, cui pertanto, ulteriormente, può essere richiesta la riassegnazione della numerazione.

L'istante presente un insoluto di euro 387,99.

3. Motivazione della decisione

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

Parte istante, cliente TIM, ha aderito telefonicamente a una proposta contrattuale di WIND Tre, peraltro sulla base di informazioni asseritamente non veritiere. Dopo pochi giorni, ha esercitato il diritto di recesso ai sensi dell'articolo 52 del Codice del consumo, ma, ciò nonostante, Wind Tre, ritenendo la comunicazione non completa, ha proseguito le attività funzionali all'attivazione della linea.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. può trovare accoglimento per le motivazioni seguenti. In primo luogo, si rileva che WIND Tre se da una parte ha ritenuto di non tenere conto della richiesta di recesso inviata da parte istante, per asserita mancanza

della copia del documento d'identità, dall'altra, ha proseguito con le attività connesse alla migrazione della linea telefonica.

Tuttavia, sebbene fosse chiara la volontà dell'utente di voler restare con il precedente operatore esercitando il diritto di recesso ai sensi dell'art. 54 del Codice del consumo, Wind Tre, dal momento in cui l'utente ha confermato la propria volontà (14 settembre 2021), ha dato seguito alla cessazione della linea, ormai attivata, senza neanche informare l'utente del fatto che in questo modo avrebbe perso la numerazione e che, per evitare ciò, avrebbe dovuto avviare una procedura di migrazione verso TIM, come dalla stessa chiarito nelle memorie. In altri termini WIND Tre avrebbe potuto evitare il disservizio, informando la parte istante che oramai la procedura di passaggio si era conclusa e che sarebbe stato necessario effettuare una migrazione inversa verso TIM.

Per tale ragione si ritiene di accogliere la richiesta di cui al punto iv, inerente alla perdita della numerazione, assorbendo la richiesta di cui al punto ii. atteso che l'assenza della linea telefonica è diretta conseguenza della cessazione e perdita del numero.

Tanto premesso, si osserva che la numerazione fissa *business* andata persa è stata utilizzata dalla società dal 2018. Ne discende che WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 100,00 per ogni di precedente utilizzo, ovvero dal 2018 al 2021, per un totale di quattro anni. Tale parametro deve essere quadruplicato trattandosi di un'utenza *business*, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 3 del *Regolamento* citato.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto i., alla luce di tutto quanto sopra, considerato che l'utente ha ritirato e installato il modem, si ritiene che sia tenuto a versare quanto dovuto per il traffico svolto, per eventuali costi di cessazione della linea e per l'apparato ricevuto laddove non restituito a Wind Tre.

Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento considerato che Wind Tre ha chiarito le ragioni della mancata gestione del diritto di recesso.

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitanio , 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 dell'utente CSS 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, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, il seguente importo:

- i. euro 1.600,00 (milleseicento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della titolarità della numerazione fissa *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 30, comma 12, del *Codice*.
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, 17 novembre 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitano

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba