

**DELIBERA N. 316/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
DOLCIAMI/WIND TRE S.P.A.  
(GU14/280186/2020)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 15 ottobre 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;

VISTA l’istanza dell’utente Dolciami del 18/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa n. 07545xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. in data 17 marzo 2017, attraverso il punto WIND Tre del Centro Commerciale di Collestrada-Perugia, l'utente ha concluso un contratto per la migrazione della numerazione 07545xxx, da Fastweb a WIND Tre;

b. dopo pochi giorni dalla stipula del contratto, i tecnici WIND Tre, recatisi presso l'abitazione dell'istante per attivare la linea, non portavano a compimento il collaudo della installazione in quanto il servizio non risultava funzionante;

c. nonostante i plurimi contatti con il servizio clienti per sollecitare l'attivazione dei servizi, anche per il tramite del punto WIND Tre di Perugia, WIND Tre non è mai intervenuta;

d. esasperato dalla situazione, su istruzioni del punto Wind, che ha fornito il relativo modulo, in data 16 maggio 2017 l'utente ha inviato la lettera di recesso con raccomandata A/R e, in data 30 maggio 2017, ha inviato anche il *modem* ricevuto in dotazione;

e. a pochi giorni dalla disdetta, in data 22 maggio 2017, l'utente è stato contattato da un operatore WIND Tre, al quale ha confermato la volontà di recedere dal contratto, stante l'interruzione dei servizi;

f. il servizio clienti è stato contattato ripetutamente per avere conferma che il recesso fosse andato a buon fine, ma per problemi amministrativi la numerazione risultava ancora attiva;

g. con PEC del 7 luglio 2017, l'istante ha proposto reclamo scritto, chiedendo la cessazione del contratto, senza che WIND Tre fornisse riscontro;

h. WIND Tre, pur essendo a conoscenza dell'insussistenza dei servizi e del recesso, ha iniziato a emettere fatture che, tuttavia, non sono state pagate;

i. non avendo alcun riscontro da parte di WIND Tre, l'istante ha proposto ulteriore reclamo in data 19 febbraio 2018, sempre a mezzo PEC, contestando le fatture ricevute e chiedendone l'annullamento;

j. in data 17 luglio 2017, WIND Tre, a mezzo e-mail, riscontrando le numerose contestazioni in ordine alle fatture emesse, ha accolto il reclamo e ha chiesto all'utente di corrispondere l'importo di euro 11,42 a saldo e stralcio, a definizione della controversia;

k. l'istante, ancorché nulla fosse dovuto, al fine di cessare ogni rapporto con l'operatore, corrispondeva quanto richiesto in data 21 luglio 2017;

l. nonostante quanto precede, WIND Tre ancora continua a fatturare a carico della predetta utenza ormai da tempo inesistente e, nonostante la morosità accumulata, WIND Tre non ha neppure risolto il contratto per inadempimento.

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

- i. la cessazione del contratto e della fatturazione, con storno di tutta la posizione debitoria in esenzione spese e fino alla fine del ciclo di fatturazione e rimborso della somma indebitamente corrisposta di euro 11,42;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata migrazione della numerazione telefonica e la mancata attivazione dei servizi voce e fibra, dal 20 marzo 2017 al 16 giugno 2017 (data finale per la cessazione del contratto);
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la totale interruzione dei servizi, dal 20 marzo 2017 alla data della disdetta, 16 giugno 2017;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per il mancato riscontro ai reclami del 7 luglio 2017 e 19 febbraio 2018;
- v. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione telefonica da sempre appartenuta alla mia famiglia.

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

L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 17 marzo 2017, tramite rivenditore autorizzato, l'utente ha sottoscritto la proposta di contratto per l'attivazione di un servizio sul numero telefonico 07545xxx in *Number Portability* (NP). La linea è stata attivata in data 3 maggio 2017, mentre la NP si è completata in data 17 maggio 2017. In data 18 maggio 2017 è pervenuta, tramite raccomandata A/R, una richiesta di recesso, senza rientro in Telecom Italia per la nuova linea, con riferimento al contratto sottoscritto in data 17 marzo 2017, unitamente alla copia dell'attestazione di avvenuta restituzione del *modem*.

WIND Tre ha provveduto, in data 22 maggio 2017, a contattare l'istante al recapito mobile n. 3487956948, il quale ha confermato la volontà di recedere dal contratto relativo alla numerazione 07545xxx.

In data 7 luglio 2017, a mezzo PEC, l'istante ha comunicato che non intendeva pagare alcun costo per la disattivazione in quanto non aveva usufruito di alcun servizio e, comunque, aveva già manifestato una volontà di recesso contrattuale. WIND Tre ha gestito l'ordine di cessazione della linea, fornendo riscontro al cliente in data 12 luglio 2017 circa lo storno del conto telefonico emesso sino a quella data.

WIND Tre ha precisato che nessun indennizzo relativo alla mancata attivazione del servizio voce e fibra, nonché alla mancata migrazione della numerazione telefonica, può trovare accoglimento, in quanto l'ordine di attivazione si è completato correttamente nelle tempistiche indicate nelle condizioni generali di contratto, senza generare alcun tipo di ritardo nell'evasione né alcuna problematica connessa a presunte mancate migrazioni.

La controversia in oggetto verte esclusivamente su un ritardo maturato nella gestione del recesso, considerato che l'ordine di cessazione risultava completato sui sistemi WIND Tre solo in data 27 novembre 2019 e, a tal proposito, WIND Tre ha provveduto a stornare tutte le fatture emesse fino alla disattivazione dell'utenza.

In merito alla mancata/tardiva risposta al reclamo del 19 febbraio 2018, per il quale il sig. Dolciami ha richiesto indennizzo, WIND Tre ha eccepito che il suddetto reclamo non risulta provato dall'istante.

Infine, con riferimento alla richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione, la stessa non può trovare accoglimento in quanto è stato proprio il sig. Dolciami a chiedere la cessazione della numerazione senza rientro in Telecom Italia.

### 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 nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A., in qualità di operatore *donating*, al fine di conoscere la data effettiva dell'espletamento della portabilità dell'utenza telefonica n. 07545xxx e la presenza di eventuali disservizi sulla linea telefonica. A tal proposito Fastweb ha confermato che la linea telefonica *de qua* è stata acquisita da WIND Tre in data 18 maggio 2017 e che non risultano segnalazioni di guasto da parte dell'istante.

In seguito, è stata disposta anche un'ulteriore integrazione istruttoria nei confronti di WIND Tre al fine di acquisire le schermate relative alla portabilità dell'utenza telefonica e anche le schede relative all'intervento tecnico posto in essere dai propri tecnici, in seguito al quale i servizi voce e ADSL sono risultati interrotti. WIND Tre ha fornito il retrocartellino dell'utenza n. 07545512xxx da cui è stato possibile rilevare che la data del 24 marzo 2017 era indicata come data prevista di attivazione e che in questa stessa data è indicata la presenza di un blocco tecnico provvisorio. In seguito, poi, la linea risulta attivata in data 2 maggio 2017 e la portabilità completata in seguito, in data 16 maggio 2017.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. risulta già soddisfatta da parte di WIND Tre che, dopo il deposito dell'istanza di conciliazione, ha predisposto la chiusura del contratto e la regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno delle fatture emesse ingiustificatamente. Si ritiene, inoltre, in considerazione della mancata attivazione dei servizi, che WIND Tre sarà tenuta al rimborso dell'importo di euro 11,43 corrisposti dall'istante.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento, sebbene la linea telefonica non sia migrata in WIND Tre, per i motivi che seguono. Dalla documentazione prodotta risulta che il contratto sia stato sottoscritto in data 17 marzo 2017 e che in data 16 maggio 2017, quindi prima dello scadere del termine per l'attivazione prevista dalle condizioni di contratto di WIND Tre, l'istante abbia richiesto il recesso dal contratto, pertanto, non è configurabile alcun diritto alla liquidazione dell'indennizzo per mancata attivazione e/o migrazione della linea.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. può trovare accoglimento in quanto dalla ricostruzione dei fatti è emerso che i servizi voce e internet sono stati interrotti in data 24 marzo 2017, a seguito dell'intervento tecnico posto in essere dal personale incaricato da WIND Tre, nel corso del quale si è verificata l'impossibilità di attivare la linea per la

presenza di problemi. Se è pur vero, come confermato anche da Fastweb, che la portabilità della linea è, di fatto, avvenuta in data 18 maggio 2017, è vero anche che il disservizio risulti imputabile a WIND Tre, atteso che l'interruzione dei servizi è conseguita all'intervento tecnico effettuato dal personale del predetto operatore ai fini della attivazione del servizio. Si ritiene, quindi, che WIND Tre sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il parametro pari a euro 6,00 *pro die* per ciascun servizio dal 24 marzo 2017 al 16 maggio 2017 (data in cui l'istante ha richiesto il recesso dal contratto) per il numero di giorni pari a 52.

Parimenti, la richiesta dell'istante di cui al punto iv. deve trovare accoglimento in misura unitario per i motivi che seguono. Il reclamo del 7 luglio 2017 risulta apparentemente accolto da WIND Tre che, in data 12 luglio 2017, ha comunicato l'accoglimento del reclamo e l'emissione di una nota di credito di euro 12,11 volta a stornare parzialmente la fattura emessa. Tuttavia, va tenuto presente che il reclamo del sig. Dolciami non riguardava una singola fattura, bensì era volto a contestare la fatturazione emessa nonostante la mancata attivazione della linea e la richiesta di recesso del cliente, motivo per cui può ritenersi che tale reclamo non sia stato riscontrato da WIND Tre; anzi, l'operatore ha continuato a emettere le fatture in relazione all'utenza contestata nonostante pendesse una richiesta di recesso del 16 maggio 2017. Allo stesso modo non risulta riscontrato il secondo reclamo del 9 febbraio 2018 relativo alle medesime contestazioni del reclamo di luglio. Può disporsi, quindi, che la società WIND Tre sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo, pari a euro 300,00, attesa la prolungata durata del disservizio. L'indennizzo, infatti, deve essere corrisposto in misura unitaria secondo quanto previsto dal comma 2 del medesimo articolo trattandosi di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.

Infine, la richiesta dell'istante volta alla liquidazione dell'indennizzo per perdita della numerazione non può trovare accoglimento, tenuto conto del fatto che è stato proprio l'istante a richiedere la cessazione dell'utenza senza rientro in Telecom Italia, concorrendo in tal modo alla definitiva perdita della stessa.

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, 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. Dolciami 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 11,43, (undici/43) a titolo di rimborso;
- ii. euro 624,00 (seicentoventiquattro/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e internet;
- iii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

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.

Napoli, 15 ottobre 2020

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Enrico Mandelli

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