AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 39/21/CIR

Definizione della controversia
Cucchietti/Wind Tre S.p.a.
(GU14/352909/2020)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 31 marzo 2021;

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. 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. 696/20/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 Cucchietti del 13/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa n. 011306xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, in data 14 marzo 2020, ha richiesto la migrazione della linea in fibra ottica da Vodafone a WIND Tre con il numero 011306xxx;

b. WIND Tre ha attivato la linea FTTH il 19 marzo 2020, mentre il numero telefonico non è ancora stato migrato;

c. l'istante ha contattato Vodafone a cui non risulta la richiesta di migrazione mentre WIND Tre non ha mai dato comunicazione sulla presenza di impedimenti;

d. l'istante ha contattato il servizio clienti WIND Tre al n. 159 ed è stato informato che per problemi sui sistemi la migrazione è andata in errore e non si è conclusa, quindi, contrariamente a quanto stipulato nel contratto, WIND Tre non ha provveduto a effettuare la migrazione del numero fisso e a comunicare a Vodafone la risoluzione del precedente rapporto, motivo per cui sta ricevendo le fatture da entrambi i gestori;

e. ha inviato diversi reclami anche tramite raccomandata A/R il 17 giugno 2020, senza ricevere alcun riscontro e continua a ricevere solleciti di pagamento da parte di Vodafone che non è stata informata del cambio di operatore.

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

i. il perfezionamento della migrazione;
ii. lo storno da parte di WIND Tre delle fatture emesse da Vodafone a partire dal 19 marzo 2020;
iii. la liquidazione dell'indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio;
iv. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella portabilità del numero;
v. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
vi. in via subordinata, la liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione, attiva da 25 anni.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 19 marzo 2020 veniva attivato il listino "3 Fibra1000" per LNA n. 0114170xxx e contestualmente richiesta la *Number Portability* (NP) per la numerazione 011306xxx; per quest'ultima risaliva KO per causale: "*Service component directory number giaà presente in consistenza KOCC34*".

In data 25 giugno 2020 è pervenuta una raccomandata con la quale il cliente sollecitava la NP; la segnalazione è rimasta aperta in attesa di risoluzione.

In data 28 agosto 2020, a seguito della gestione del procedimento UG, è stata avviata una pratica di *escalation provisioning*.

In data 30 ottobre 2020 il cliente ha aperto un procedimento GU5 per contestare quanto oggetto della presente istanza.

In data 13 novembre 2020 veniva inviato l'ordine NP per la numerazione 011306xxx sul contratto 1492626563xxx.

In data 20 novembre 2020 l'ordine risultava nuovamente in KO per causale "*Service component directory number già' presente in consistenza-KOCC34*".

Veniva aperta una segnalazione e la NP attualmente risulta monitorata ma ancora in corso.

WIND Tre ha depositato il dettaglio del traffico relativo alla numerazione provvisoria.

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.

In via preliminare, occorre precisare che nel corso della discussione, WIND Tre ha confermato che il processo di portabilità non si era ancora perfezionato, motivo per cui parte istante ha dichiarato di non essere più interessato al perfezionamento della procedura, essendo trascorso circa un anno dalla richiesta, né al recupero della numerazione, utilizzando da circa un anno la numerazione provvisoria attivata da WIND Tre.

Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i. non può essere accolta tenuto conto della rinuncia al perfezionamento della portabilità del numero manifestata dall'istante nel corso della discussione del 9 marzo scorso.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto il rimborso/storno delle fatture emesse dal gestore *donating* (Vodafone) attiene alla sfera risarcitoria, rappresentando una voce di danno economico subito dall'istante in virtù della mancata portabilità del numero.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto WIND Tre, come confermato dall'istante, in data 19 marzo 2020 ha provveduto ad attivare la numerazione provvisoria necessaria per il perfezionamento della portabilità del numero 011306xxx; pertanto, non si ravvisa alcun ritardo nell'attivazione della linea da parte di WIND Tre, bensì un ritardo nella portabilità del numero.

Ne consegue, quindi, che può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iv. e WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 7, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 5,00 *pro die* per il periodo dal 19 marzo 2020 (data di attivazione della linea provvisoria e contestuale interruzione della linea principale) fino al 9 marzo 2021, (data in cui WIND Tre ha

confermato che la portabilità era ancora in corso, motivo per cui l'istante ha rinunciato al suo completamento dato il notevole lasso temporale intercorso) per il numero di giorni pari a 355.

La richiesta dell'istante di cui al punto v. non può trovare accoglimento in quanto il reclamo del 19 giugno 2020 in realtà rappresenta la segnalazione del ritardo nella portabilità del numero, e dunque la mancata risposta alla stessa coincide con il disservizio stesso, per il quale è già stato riconosciuto l'indennizzo più favorevole di cui al punto iv.

Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto v. può trovare accoglimento per i seguenti motivi. L'istante, nel corso della discussione del 9 marzo 2020, avendo appreso che la procedura di portabilità era ancora in corso nonostante fosse trascorso un anno dalla sottoscrizione del contratto, ha dichiarato di non avere più interesse alla portabilità del numero né al recupero della numerazione, utilizzando ormai la numerazione provvisoria da un anno. Si ritiene, quindi, che WIND Tre sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 1.500, trattandosi di un'utenza di cui il sig. Cucchietti era titolare da oltre venti anni.

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 dell'utente Cucchietti 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 1.775,00 (millesettecentosettantacinque/00) a titolo di indennizzo per la mancata portabilità del numero;

   ii. euro 1.500,00 (millecinquecento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della titolarità 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.

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

Roma, 31 marzo 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

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