

**DELIBERA N. 46/22/CONS**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
STUDIO LEGALE AVV. F. R./WIND TRE S.P.A./TIM S.P.A.  
(GU14/438023/2021)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Consiglio del 10 febbraio 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 dalla delibera n. 413/21/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. 390/21/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Studio Legale avv. F. R. del 30/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa *business* n. 0734628xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. in data 17 marzo 2021 veniva sottoscritto contratto con TIM per la linea fissa, con tecnologia in fibra, e mobile;

b. nonostante il notevole lasso di tempo trascorso e i numerosi reclami presentati non è stata attivata la fibra come previsto da contratto e poiché il precedente gestore WIND Tre ha provveduto all'interruzione del servizio, a oggi l'ufficio si trova privo di linea dati con gravi danni;

c. parte istante ha richiesto l'adozione di un provvedimento temporaneo GU5/433161/2021 nei confronti di TIM e la procedura è stata estesa nei confronti di WIND Tre per sollecitare l'attivazione del servizio fibra,

d. nel corso del procedimento, WIND Tre ha risposto: “[i]n ordine al procedimento notificato si rappresenta che a seguito richiesta di migrazione Fonia e ADSL per il DN 0734628xxx, attivo con WIND Tre in WLR a marzo 2021 viene espletata la sola migrazione della fonia mentre la richiesta di migrazione dell'ADSL è andata in KO, sono in corso le dovute verifiche e seguiranno tempestivi aggiornamenti”;

e. risulta evidente la responsabilità di WIND Tre in ordine alla mancata migrazione della linea ADSL verso TIM, motivo per cui lo studio ancora oggi si trova impossibilitato a operare su *internet* con gravissimi danni e disservizi e, nonostante ciò, WIND Tre ha continuato a emettere periodiche fatture per servizi inesistenti e per le quali si richiede immediata emissione di note di credito e rimborsi di quanto già pagato.

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

- i. l'annullamento della fattura n. 2021T411531 del 21 aprile 2021;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per il disservizio;
- iii. il risarcimento dei danni.

## 2. La posizione degli operatori

La società WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che la linea oggetto di istanza n. 0734628xxx risulta essere attiva con il listino “*All Inclusive Business*” dal 9 gennaio 2019. Dalle verifiche sui sistemi di rete, è emerso che in data 30 marzo 2021, è stata espletata la migrazione, per la sola componente voce, per il numero 0734628xxx.

Nelle date del 12 e 22 aprile 2021 sono pervenute ulteriori richieste di migrazione da TIM per la sola componente dati della numerazione 0734628xxx, che hanno ricevuto un rifiuto da WIND Tre con la causale “Codice sessione incongruente con il codice di migrazione”.

Nelle date del 29 aprile 2021 e 14 giugno 2021 l'istante ha avviato, rispettivamente, un procedimento di conciliazione e uno finalizzato a ottenere un provvedimento di urgenza dinanzi al CORECOM Marche. Nelle more di tale ultima procedura l'Autorità ha chiesto l'estensione del procedimento anche all'operatore TIM; in data 21 giugno 2021 è pervenuta richiesta di migrazione da TIM, per il servizio ADSL, che ha ricevuto nuovamente un rifiuto da WIND Tre per: "Codice sessione incongruente con il codice di migrazione". Il passaggio della numerazione, per la componente dati, si è completato positivamente in data 13 agosto 2021.

Nelle more del procedimento di conciliazione, il reparto preposto ha richiesto l'azzeramento dei canoni per la numerazione 0734628xxx, a partire dal 30 marzo 2021, inoltre è stata stornata integralmente la fattura n° 2021T000652xxx, competenza traffico aprile 2021 – 31 maggio 2021, per l'importo di 63,50 euro, ed è stata emessa la nota di credito di 2,39 euro relativa alla fattura n° 2021T000411xxx.

WIND Tre non ha emesso ulteriori fatture sin dal passaggio della componente voce su rete dell'altro gestore. Alla data odierna l'istante non presenta insoluti.

WIND Tre ha precisato la propria assenza di responsabilità in merito alla ritardata migrazione dell'utenza fissa atteso che, come noto, l'eventuale gestore responsabile dell'avvio e del completamento della migrazione è in ogni caso il *recipient*.

Infine, l'operatore ha evidenziato di non aver mai ricevuto segnalazioni o reclami relativamente alla presunta interruzione del servizio dati. Solo in data 29 aprile 2021, con l'apertura del procedimento di conciliazione, e mai prima di allora, l'istante ha segnalato genericamente l'interruzione del servizio internet.

La società TIM, nel corso del contraddittorio, ha eccepito l'improcedibilità dell'istanza per accordo già raggiunto con la parte istante nel corso dell'udienza di conciliazione.

A ogni buon conto, nella propria memoria difensiva TIM ha dichiarato che in data 17 marzo 2021 veniva sottoscritta una richiesta di portabilità da WIND Tre a TIM per la linea fissa, mobile e fibra del numero 0734628xxx. Trattandosi di rientro da WLR è stata effettuata la portabilità della fonia in data 30 marzo 2021. In data 31 marzo 2021 è stata avviata l'attività per la sovrascrittura del servizio ADSL con il nuovo servizio in fibra ottica, che comunque è andata in KO. WIND TRE, tuttavia, ha provveduto alla cessazione immediata del servizio dati ADSL nonostante avesse ricevuto da TIM comunicazione che la sovrascrittura fosse andata in KO. Parte istante ha attivato richiesta di provvedimento temporaneo n. GU5/433161/2021 nei confronti di TIM, procedura estesa al WIND TRE e avente a oggetto la mancata attivazione del servizio fibra. Seguono altre richieste di portabilità fonia (09/04/2021; 19/07/2021) il cui esito, per i motivi di cui sopra, è sempre risultato negativo. Per poter risolvere definitivamente il problema, data la presenza di un provvedimento temporaneo, si è reso necessario e indispensabile l'intervento della divisione *wholesale di TIM* la quale ha provveduto a cessare il servizio dati ancora attivo con WIND Tre e in data 16 agosto 2021 è stato possibile emettere definitivamente l'ordine di conversione del servizio dati in fibra, ordine espletato in data 20 agosto 2021.

### 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.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. ha già trovato il suo soddisfacimento mediante l'emissione della nota di credito di 2,39 euro relativa alla fattura n° 2021T000411xxx.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento in considerazione del fatto che WIND Tre, nonostante la procedura di migrazione non si fosse completata positivamente, ha cessato il servizio ADSL determinando l'interruzione del servizio internet. Il periodo di riferimento per il calcolo dell'indennizzo può essere individuato dal 29 aprile 2021, data in cui per la prima volta la parte istante ha informato il gestore mediante il deposito dell'istanza di conciliazione, fino all'effettiva attivazione del servizio da parte di TIM, che risulta avvenuta in data 20 agosto 2021. Tanto premesso si ritiene che WIND Tre sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione del servizio ADSL di un'utenza *business* 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 il numero di giorni pari a 113.

Infine, la richiesta di risarcimento del danno non può trovare accoglimento in quanto esula dalle competenze di questa Autorità secondo quanto previsto dall'articolo 20, comma 4, del *Regolamento*.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, 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 Studio Legale Avv. F. R. 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 1.356,00 (milletrecentocinquantasei/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea internet *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 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, 10 febbraio 2022

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonello Giacomelli

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