

DELIBERA N. 57/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
D'AMORE / WIND TRE S.P.A.
(GU14/67265/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 14 febbraio 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. D'Amore dell'11/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Parte istante, nella propria istanza ha dichiarato quanto segue:

a. l'utente, titolare della linea telefonica n. 081951xxx, ha aderito a un'offerta in tecnologia Fibra dell'operatore Wind Tre e, in data 31 gennaio 2018, ha subito l'interruzione della linea telefonica e internet, in quanto il passaggio tecnico da ADSL a Fibra non era possibile per motivi tecnici, come confermato dal tecnico inviato al domicilio;

b. ciò nonostante WIND Tre ha emesso fatturazioni ingiustificate, stante la mancata attivazione dei servizi e nonostante la richiesta di risoluzione contrattuale del 4 febbraio 2018;

c. l'utente non è riuscito a effettuare la migrazione del proprio numero telefonico e ha restituito il “modem fibra ZYXEL”, con spese pari a euro 15,00;

Nelle repliche alle memorie dell'operatore, poi, l'istante ha contestato quanto dichiarato da WIND Tre, ribadendo, stante l'interruzione dei servizi a far data del 31 gennaio 2018, di aver richiesto in data 4 febbraio 2018 il recesso dal contratto Fibra e la riattivazione del servizio ADSL e che, in assenza di risposta da parte di WIND Tre, ha attivato una nuova utenza telefonica con altro gestore.

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

- i. lo storno delle fatture emesse in danno dell'utente: n. W1804665723 del 5.03.18; n. W1808118313 del 5.05.18 e di ogni altra fattura qualora non pervenuta;
- ii. il risarcimento di ogni voce di danno ravvisabile nella fattispecie rappresentata;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per il disservizio di omessa attivazione sia della linea telefonica che del servizio dati;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per la cessazione senza preavviso di entrambi i servizi, oramai da un anno ad oggi;
- v. la liquidazione dell'indennizzo per l'omessa portabilità del numero, con tutte le conseguenze connesse, anche in termini di aggravio di spese;

- vi. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione a causa dell'operatore convocato;
- vii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta alle tante segnalazioni telefoniche e ai rituali reclami scritti.

2. La posizione dell'operatore

La società WIND Tre, nella propria memoria, ha dichiarato che la linea n. 081951xxx, oggetto di controversia, è stata attivata su rete WIND Tre in data 16 novembre 2015 e, in data 30 gennaio 2018, è stata completata la migrazione richiesta dal cliente verso il servizio Fibra, da ULL a VULA.

In data 6 febbraio 2018 l'istante ha inviato tramite PEC una richiesta di recesso dal contratto Fibra e riattivazione ADSL. WIND Tre prontamente ha contattato l'utente, in data 13/02/2018, e, ricevuta conferma della volontà di recedere dal contratto relativo alla linea n. 081951xxx, gli ha comunicato il codice di migrazione.

In data 4 aprile 2018, parte istante, per il tramite del suo legale, ha chiesto di recedere definitivamente dal contratto n° 1774858291541 legato all'utenza n. 081951xxx e in data 17 aprile 2018 l'utente ha confermato telefonicamente di aver attivato altra linea con altro operatore.

A suffragio di quanto dichiarato, WIND Tre ha depositato evidenza del traffico effettuato dall'istante sulla linea telefonica oggetto di controversia fino al 20 febbraio 2018.

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.

L'istanza verte sulla mancata attivazione del servizio Fibra sull'utenza telefonica n. 081951xxx con conseguente interruzione dei servizi, emissione di fatture ingiustificate, mancata risposta ai reclami e attivazione di una nuova utenza telefonica presso altro gestore.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i, la stessa deve trovare accoglimento, in quanto in assenza di attivazione del servizio le fatture emesse da WIND Tre risultano indebite e vanno stornate, ivi comprese quelle relative alle spese per la chiusura del contratto, atteso che la cessazione dello stesso è stata richiesta dall'istante in ragione dell'inadempimento relativo alla mancata attivazione della tecnologia in Fibra.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii., di contro, non può trovare accoglimento in quanto esula dalle competenze di questa Autorità ai sensi dell'articolo 20, comma 4 del *Regolamento*.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iii. la stessa non può trovare accoglimento in quanto dalla memoria di WIND Tre è emerso che la richiesta di migrazione dalla precedente tecnologia ULL al servizio Fibra è del 31 dicembre 2017 e

che la migrazione si è completata in data 31 gennaio 2018 con contestuale l'interruzione dei servizi voce e dati. Il tecnico recatosi presso il domicilio dell'istante ha comunicato l'impossibilità tecnica nell'attivazione della Fibra, motivo per cui si ritiene che l'operatore abbia adempiuto ai propri informativi, rendendo edotto il cliente circa la presenza di impedimenti tecnici ostativi all'attivazione della Fibra nel rispetto della tempistica prevista dalle proprie condizioni di contratto.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. può trovare accoglimento in quanto l'istante, a causa della mancata attivazione della Fibra, ha subito l'interruzione del servizio voce e del servizio ADSL a far data dal 31 gennaio 2018 e fino alla attivazione di una nuova utenza telefonica in data 17 aprile 2018. In proposito, non può non ravvisarsi la responsabilità dell'operatore in ordine al disservizio procurato all'utente, in quanto WIND Tre avrebbe dovuto procedere preventivamente alle verifiche di fattibilità relative all'attivazione della Fibra senza cessare i servizi già attivi sulla propria rete in presenza di impedimenti tecnici. Tanto premesso, la società WIND Tre è tenuta alla liquidazione in favore dell'istante dell'indennizzo per interruzione dei servizi voce e dati di cui all'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 6,00 *pro die* per ciascun servizio per il numero di giorni pari a 76.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto v. la stessa non può trovare accoglimento per le seguenti motivazioni. La procedura di migrazione prevede il coinvolgimento di più operatori, ciascuno tenuto alle verifiche per la parte di propria competenza, nel caso di specie, non risulta presente alcuna richiesta di migrazione sottoscritta dall'istante con un altro gestore, pertanto, non risulta possibile valutare eventuali profili di responsabilità di WIND Tre.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto vi. la stessa non può trovare accoglimento in quanto l'utente, stante l'interruzione dei servizi a far data dal 31 gennaio 2018, ha inviato un reclamo in data 4 febbraio 2018 e, dopo pochi giorni, in data 16 febbraio 2018 ha esercitato il recesso definitivo dal contratto, procedendo a richiedere l'attivazione di una nuova utenza telefonica con altro gestore, senza consentire all'operatore di poter intervenire per la risoluzione della problematica; ne consegue che WIND Tre non può essere ritenuta responsabile della perdita della numerazione.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto vii. la stessa non può trovare accoglimento in quanto, sebbene la richiesta di riattivazione del servizio ADSL del 6 febbraio 2018 non risulti riscontrata, allo stesso tempo, l'istante in data 16 febbraio 2018 ha richiesto il recesso dal contratto manifestando il proprio disinteresse alla riattivazione dei servizi.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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. D'Amore 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, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i.euro 912,00 (novecentododici/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e ADSL;

3. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante fino alla chiusura definitiva del contratto.

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, 14 febbraio 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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