

**DELIBERA N. 60/21/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
MORANO / GRUPPO TERRA S.P.A. / WIND TRE S.P.A.  
(GU14/387935/2021)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 12 maggio 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 Morano del 01/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa n. 0575366xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. cliente dell'operatore Gruppo Terra S.p.A. (di seguito, Terra), per causa non imputabile al consumatore, verso la fine del mese di luglio è rimasta isolata con la linea telefonica fissa e anche con il servizio internet;

b. nonostante le reiterate richieste di assistenza telefonica, la sig.ra Morano non ha ricevuto alcuna risposta da parte dell'operatore Terra e per questi motivi ha deciso di cambiare gestore e, in data 25 luglio 2020, ha sottoscritto con l'operatore WIND Tre un abbonamento telefonico (fisso + Fibra + n. 1 cellulare con internet illimitato) al prezzo di 35,90 al mese;

c. il passaggio da Terra a WIND Tre si sarebbe dovuto perfezionare, mediante la migrazione della linea telefonica n. 0575/366xxx, entro e non oltre trenta giorni dalla sottoscrizione del contratto, così come previsto dalle delibere dell'Autorità, ma la migrazione non è mai avvenuta; la linea è ancora isolata e non è possibile né effettuare chiamate e né riceverle, anche la linea internet è guasta;

d. nonostante le reiterate richieste di assistenza al servizio clienti 159 e le rassicurazioni dei vari operatori telefonici sul ripristino immediato del servizio, il telefono e la connessione internet sono stati ripristinati il 22 dicembre 2020 mediante la procedura GU5;

e. a causa della mancata attivazione della promozione, la linea telefonica mobile n. 347/8120xxx è stata esclusa dall'offerta e l'istante ha attivato un nuovo contratto con altro gestore al prezzo di euro 9,99 mensili.

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

i. la liquidazione dell'indennizzo previsto dalla Carta dei servizi per oltre tre mesi di guasto sulla linea telefonica sino alla completa e definitiva riparazione avvenuta il giorno 22 dicembre 2020;

ii. la restituzione della maggiore somma di euro 9,99 relativa alla linea cellulare 347/8120xxx.

## 2. La posizione degli operatori

L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 25 luglio 2020 la cliente ha sottoscritto un contratto per l'attivazione di una linea attiva (LA) con accesso in Fibra FTTC e offerta Internet 200.

In pari data veniva inoltrato l'ordine di migrazione nello scenario WIND Tre OLO *recipient* e Flynet Italia OLO *donating*, che ha ricevuto un esito negativo in data 3 settembre 2020, con motivazione "M11-KO Definitivo in accesso FTTC".

Veniva, pertanto, inoltrato l'ordine di reiterno in data 7 settembre 2020, che ha ricevuto nuovamente esito negativo con la medesima motivazione.

WIND Tre ha precisato che la PEC inviata il 12 ottobre 2020, da parte dell'AssoConfam, risulta priva della notifica di consegna e di qualsiasi delega e documento di identità/firma della cliente.

Inoltre, non può ravvisarsi la fattispecie della mancata risposta ai reclami in quanto, nelle immediate more delle tempistiche per il suo riscontro, l'istante ha presentato il giorno successivo i procedimenti n. UG/338629/2020 e GU5/338635/2020 presso il CORECOM Toscana.

In sede di gestione del procedimento d'urgenza, WIND Tre ha comunicato al CORECOM l'esito negativo ricevuto con il secondo ordine e ha chiesto alla cliente se fosse disponibile ad attivare ancora la linea con WIND Tre o se preferisse rimanere con l'attuale gestore. La sig.ra Morano ha chiesto di riprovare con l'inserimento di un nuovo ordine con la WIND Tre.

A seguito delle verifiche effettuate è risultato possibile attivare un nuovo accesso in accesso LNA in Fibra FTTH + NP, pertanto veniva avvisata la cliente che le tempistiche avrebbero potuto dilatarsi a causa della nuova attivazione dell'accesso in Fibra FTTH. La cliente ha acconsentito e veniva inserito, in data 4 novembre 2020, il nuovo ordine per LNA in FTTH.

In data 16 novembre 2020 si inviava una segnalazione all'operatore *wholesale* Enel Open Fiber (EOF) per verificare le tempistiche di attivazione che ha comunicato il 30 novembre 2020 di essere in attesa che venisse eseguito lo scavo di adduzione.

In data 14 dicembre 2020 la richiesta risultava sospesa in "Attesa Permesso Amministratore".

In data 18 dicembre 2020 è giunta la conferma dell'espletamento positivo dell'ordine. Il servizio clienti ha contattato la sig.ra Morano per verificare l'avvenuta attivazione del servizio e in data 22 dicembre 2020 la cliente ha confermato il corretto funzionamento della linea.

L'operatore Terra non ha partecipato alla discussione né ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento*.

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare va dato atto che l'operatore WIND Tre, nel corso della procedura, ha raggiunto un accordo transattivo con la parte istante, con conseguente cessazione della materia del contendere nei confronti di tale operatore.

Ciò premesso, alla luce di quanto rilevato nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento nei confronti di Terra per i motivi che seguono.

Nel caso di specie, è emerso che a partire dal 25 luglio 2020 la parte istante, cliente di Terra, ha subito un disservizio totale sulla propria linea telefonica, motivo per cui ha richiesto in pari data la disdetta del contratto a Terra e la migrazione della linea, sottoscrivendo un contratto con WIND Tre volto all'attivazione del servizio Fibra e all'attivazione della linea mobile a un costo promozionale.

Risulta evidente, quindi, che WIND Tre non abbia alcuna responsabilità per quanto riguarda l'interruzione integrale della linea telefonica bensì risulti responsabile del ritardo nella migrazione della linea telefonica con contestuale attivazione del servizio Fibra o, ancora più precisamente, risulti responsabile per non aver informato tempestivamente l'istante della presenza di impedimenti ostativi, costringendo la cliente al deposito dell'istanza GU5. Ad ogni buon conto, WIND Tre ha già raggiunto un accordo economico con la parte istante nel corso della discussione.

Agli atti non risultano reclami inviati al gestore Terra finalizzati alla risoluzione del disservizio, vi è un unico reclamo del 12 ottobre 2020 indirizzato a WIND Tre e, solo per conoscenza a Terra, volto a segnalare il ritardo nell'attivazione dei servizi e la mancata applicazione della promozione relativa alla linea telefonica mobile. Non vi è alcuna segnalazione di guasto inviata a Terra che possa consentire di individuare una responsabilità per inadempimento contrattuale in relazione alla completa interruzione dei servizi a far data dal 25 luglio 2020. Agli atti risulta una richiesta di disdetta contrattuale inviata a Terra, tramite fax, in data 25 luglio 2020, confermando il completo disinteresse per un intervento risolutivo da parte di Terra.

Tanto premesso, le richieste di cui ai punti i.e ii. non possono trovare accoglimento nei confronti di Terra S.p.A.

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 non accoglie l'istanza dell'utente Graziella Morano nei confronti di Gruppo Terra S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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, 12 maggio 2021

**IL PRESIDENTE**  
Giacomo Lasorella

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Enrico Mandelli

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