

DELIBERA N. 66/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PUGLIESE / WIND TRE S.P.A.
(GU14/102555/2019)**

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*”, 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. Pugliese del 26/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Parte istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 30 dicembre 2015 l'utente ha sottoscritto un contratto con WIND Tre per la linea telefonica n. 0774367xxx con migrazione da Vodafone e con data di passaggio definitivo prevista per il 29 gennaio 2016, previo l'invio gratuito del *modem*;

b. in data 13 febbraio 2016, l'istante ha inviato una PEC di diffida e richiesta di indennizzo per ritardo, in quanto, nelle more della nuova attivazione, Vodafone aveva interrotto la linea telefonica sia voce sia dati e, di conseguenza, anche il *modem* era stato riconsegnato;

c. in data 23 febbraio 2016, l'istante ha inviato una nuova PEC di diffida a WIND Tre per attivare la linea telefonica con richiesta del *modem*;

d. WIND Tre ha inviato le fatture dal mese di marzo 2016 come se la linea fosse stata attivata e l'istante, stanco del disservizio, ha richiesto l'attivazione di una nuova linea telefonica a TIM;

e. in data 11 agosto 2016, l'utente ha inviato un'ulteriore PEC reclamando e diffidando la compagnia WIND Tre ad adempiere per l'attivazione della linea fissa, facendo presente che erano pervenute richieste di somme di denaro per un presunto utilizzo della linea, ma la società ha replicato che non riteneva accolta la richiesta di indennizzo;

f. attualmente, l'istante continua a ricevere richieste di recupero crediti.

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

i. lo storno delle fatture emesse;

- ii. la liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione dei servizi dal 29 gennaio 2016 al 23 febbraio 2016;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione.

2. La posizione dell'operatore

WIND Tre, nella propria memoria, ha dichiarato di aver ricevuto in data 30/12/15 la proposta di contratto in cui il sig. Pugliese chiedeva che venisse avviata una migrazione della linea fissa n. 0774367xxx, pertanto, veniva inoltrato l'ordine di attivazione del contratto, mediante processo di migrazione in NP dell'utenza n. 0774367xxx nello scenario WIND Tre *recipient* –Vodafone *donating*. L'operazione di attivazione della linea n. 0774367xxx, richiesta da WIND Tre, si completava correttamente per l'accesso voce in data 29/02/16. Per la componente ADSL, in data 25/03/16, andava in errore, poiché risaliva a sistema il KO della consegna apparato rifiutato dall'istante, ma linea ULL funzionante. L'istante veniva informato della situazione e in data 13/02/2016 inviava tramite PEC la segnalazione con oggetto "richiesta indennizzo per ritardo passaggio della rete fissa del n. 0774367xxx", la segnalazione veniva chiusa come accolta e con l'emissione di un indennizzo con una lettera di accredito di euro 30,00. In data 8/04/2016, tale importo veniva compensato su fattura scaduta. WIND Tre ha dichiarato che alcun indennizzo potrà essere corrisposto avendo già provveduto a riconoscere un accredito in favore dell'istante.

WIND Tre ha dichiarato infondata la richiesta degli indennizzi in quanto le segnalazioni contenenti le medesime doglianze inviate dall'istante sono sempre state riscontrate nel pieno rispetto delle tempistiche previste dalla Carta Servizi. L'istante è stato, inoltre contattato più volte e ha comunicato di non essere più interessato ad attivare il servizio, poiché confermava di avere attivato altra linea LNA con altro gestore.

In data 13/01/2017 il contratto codice nr. 1190214864902 veniva disattivato con seguente causale: "Recesso senza rientro in Telecom Italia", come da richiesta del sig. Pugliese pervenuta il 12/01/2017. Nella segnalazione del 12/01/2017 l'istante ha chiesto i rimborsi delle fatture per recesso richiesto a suo dire via PEC a febbraio 2016. Dalle verifiche è emerso che non vi era alcuna richiesta di cessazione della linea oggetto di contenzioso prima del mese di gennaio 2017 mentre nella PEC del 2016 vi è solo una conferma di un eventuale recesso futuro. Anche in questo caso il sig. Pugliese è stato regolarmente contattato.

WIND Tre ha dichiarato che la richiesta volta alla liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione non potrà essere accolta, considerato che WIND Tre, dopo aver ricevuto la segnalazione del 12.01.2017, ha provveduto a cessare la linea n. 0774367xxx.

WIND Tre ha sottolineato di non aver ricevuto reclami relativi a malfunzionamenti della linea, ma solo segnalazioni volte a richiedere l'attivazione della linea e la liquidazione degli indennizzi.

La linea è stata regolarmente migrata in data 29/02/17.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare accoglimento per i motivi che seguono.

Dalla ricostruzione dei fatti emersa nel corso dell'istruttoria è stato possibile verificare che la richiesta di migrazione dell'utenza telefonica n. 0774367xxx del mese di dicembre 2015 risulta formalmente espletata in data 29 gennaio 2016, ma in concreto la linea telefonica non è mai stata attivata, tant'è che l'istante ha inviato due PEC di diffida ad adempiere in data 13 e 23 febbraio 2016. A fronte di dette contestazioni formali, WIND Tre si è limitata a dichiarare che la linea risultava correttamente attivata, ma non ha depositato il dettaglio del traffico effettuato sulla predetta utenza, unica prova certa di attivazione dei servizi. Inoltre, le due diffide del mese di febbraio 2016 non risultano riscontrate da WIND Tre, in quanto agli atti non vi sono risposte scritte volte a informare l'istante in merito al problema segnalato. Difatti, il sig. Pugliese ha successivamente attivato una nuova linea telefonica con altro gestore non potendo rimanere privo dei servizi.

Tanto premesso, ne consegue che la richiesta dell'istante di cui al punto i. deve essere accolta in quanto, in mancanza di attivazione dei servizi, le fatture emesse non risultano giustificate. Devono essere oggetto di storno anche le fatture contenenti i costi per chiusura anticipata del contratto, trattandosi di una risoluzione per inadempimento del gestore e non per volontà dell'istante.

Anche la richiesta dell'istante di cui al punto ii. merita accoglimento in quanto non vi è prova dell'attivazione dei servizi voce e ADSL relativi all'utenza n. 0774367xxx. Ne consegue che WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 7,50 *pro die* per ciascun servizio per il periodo dal 29 gennaio 2016 al 23 febbraio 2016 (data in cui l'istante ha comunicato che avrebbe provveduto ad attivare una nuova linea in mancanza di attivazione dell'utenza telefonica di cui era titolare da oltre venti anni) per il numero di giorni pari a 25.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iii. la stessa deve essere accolta con riferimento al reclamo dell'11 agosto 2016 in quanto agli atti è depositata solo una schermata estratta dai sistemi WIND Tre in cui si dà atto del mancato accoglimento del reclamo volto a contestare le fatture senza fornire alcuna motivazione; inoltre, poi, non vi è prova che il riscontro sia stato ricevuto dall'istante, in difformità da quanto previsto dall'articolo 8, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP. Ne consegue che WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento*

sugli indennizzi secondo il parametro massimo di euro 300,00, tenuto conto del reclamo dell'11 agosto 2016 e del tentativo di conciliazione del 12 ottobre 2018.

Con riferimento alla richiesta volta alla liquidazione dell'indennizzo per la perdita della numerazione, la stessa può trovare accoglimento, tenuto conto che agli atti non vi è prova dell'attivazione dei servizi, né vi è prova di un comportamento collaborativo da parte di WIND Tre a fronte delle due diffide ad adempiere del mese di febbraio 2016. WIND Tre si è limitata a riconoscere un indennizzo di euro 30,00 per il ritardo nell'attivazione della linea telefonica che ha compensato sulle fatture emesse (non dovute). Tanto premesso, considerata la manifestazione di volontà dell'istante che aveva comunicato che avrebbe provveduto ad attivare una nuova linea in assenza di risposte da parte di WIND Tre, si ritiene equo riconoscere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 1.500,00

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 l'istanza del sig. Pugliese 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 regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante relativa all'utenza n. 0774367xxx e a corrispondere in favore dell'istante, mediante assegno, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 375,00 (trecentosettantacinque/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione della linea telefonica (voce e ADSL);
- ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- iii. euro 1.500,00 (millecinquecento/00) a titolo di indennizzo per la perdita 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. 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.

6. 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.

7. 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