

DELIBERA N. 9/22/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FRADDANNA/WIND TRE S.P.A.
(GU14/486792/2022)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 05 luglio 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, da ultimo, dalla delibera n. 124/22/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 Fraddanna del 28/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa n. 0818790xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. l'istante ha sottoscritto un contratto con WIND Tre nel mese di marzo 2019 per la portabilità del numero fisso 0818790xxx di provenienza TIM, a causa della connessione internet TIM che dai 20 Mbps "teorici" era limitata a 5-6 Mbps;

b. purtroppo, però, anche con WIND Tre la linea dati ha replicato le stesse pessime prestazioni del precedente operatore, acuite dalla modalità di fornitura (VOIP) e da diversi guasti, l'ultimo dei quali "rimborso" addirittura nella fattura di recesso, motivo per cui l'utente ha contattato un *network* locale (Argosid Srl) e ha richiesto l'allacciamento alla FTTH;

c. dal mese di novembre 2020, l'utente ha dovuto abbandonare WIND Tre, dopo avere sopportato oltre 400,00 euro di spesa per un impianto "*ad personam*" tutto in fibra ottica, il cliente ha però sofferto della "parzializzazione" di alcune direttrici di traffico;

d. infatti, i numeri mobili e fissi gestiti da WIND Tre o da operatori virtuali riconducibili alla rete del gestore, non possono contattare la numerazione 0818790xxx, né ricevere telefonate dalla stessa;

e. contattato il nuovo fornitore dei servizi Argosid, quest'ultimo ha provato a risolvere il guasto senza riuscirci, pare, infatti che WIND Tre, visto il presunto debito dell'*ex* cliente possa impedirne le telefonate pur non avendo più alcun rapporto contrattuale;

f. WIND Tre, ben a conoscenza dei guasti e della pessima funzionalità dei suoi servizi, ha addebitato al cliente le rate a scadere del *modem* e ogni altro corrispettivo di recesso;

g. Argosid non compare tra gli operatori inseriti sulla piattaforma ConciliaWeb, e ciò non ha consentito di presentare istanza di conciliazione e convocare l'operatore per confermare i fatti appena esposti.

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

i. l'immediata cessazione della parzializzazione sulle telefonate e il pieno ripristino del servizio voce;

ii. la liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento parziale della linea n. 0818790xxx dal mese di novembre 2020 fino alla risoluzione;

iii. lo storno dell'insoluto e il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti.

2. La posizione dell'operatore

La società WIND Tre, nel corso del contraddittorio, con riferimento agli eventuali malfunzionamenti subiti dalla linea nel corso del rapporto contrattuale (marzo 2019 – novembre 2020), ha eccepito l'improcedibilità/inammissibilità dell'istanza di definizione

per la completa genericità della stessa, laddove l'istante ha contestato pessime prestazioni genericamente, senza indicare alcun arco temporale preciso a sostegno di quanto dichiarato.

L'istante ha lamentato un presunto malfunzionamento in modo del tutto generico, senza una descrizione precisa dei fatti e senza fornire alcun genere di riferimento fattuale né alcuna idonea prova a fondamento di dette richieste, limitandosi a informazioni del tutto sommarie e non comprovate. L'utente, a fronte di presunti disservizi da marzo 2019 a novembre 2020, non ha mai presentato alcun reclamo, ma ha esperito direttamente tentativo di conciliazione a giugno 2021.

Nel merito, WIND Tre ha dichiarato che la linea n. 0818790xxx veniva attivata in data 25 marzo 2019, a seguito di regolare sottoscrizione del contratto.

Parte istante ha scelto il listino "WIND Internet in ADSL – voce con vendita a rate del modem", sulla proposta di contratto, infatti, veniva altresì compilata la parte relativa alla consegna apparati. In data 18 novembre 2020 la linea è migrata correttamente per notifica asincrona verso altro operatore.

Veniva, quindi, emessa l'ultima fattura numero W2034823xxx contenente le rate a scadere del modem e il costo di cessazione della linea. Sulla stessa fattura, in applicazione della delibera n. 487/18 CONS sui costi di recesso, rispetto al costo di euro 65,00 veniva stornato l'importo di euro 45,00.

In assenza di reclami da parte del cliente, non solo trovano applicazione le disposizioni di cui all'articolo 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo cui sono esclusi gli indennizzi in favore del cliente in assenza di reclami, ma risulta, altresì, impossibile per l'operatore intervenire per la risoluzione del disservizio.

Con riferimento, poi, alla contestazione relativa alla parzializzazione di alcune direttrici di traffico: numeri mobili e fissi gestiti da WIND Tre o da operatori virtuali riconducibili alla rete del gestore, trattasi di disservizio verificatosi quando la linea era attiva su rete di altro operatore. WIND Tre ha precisato che: "*[q]uanto dichiarato dall'istante non solo è frutto di assurde congetture ma non è altresì, supportato da alcuna prova. Assurdo pensare che tale malfunzionamento successivo alla migrazione possa essere legato alla morosità che ha lasciato l'utente dopo la migrazione*".

Quasi dopo un anno dalla migrazione della linea verso altro gestore, parte istante ha richiesto l'adozione di un provvedimento d'urgenza verso WIND Tre e non verso l'OLO recipient, chiedendo l'immediata riattivazione della linea n. 0818790xxx nella sua piena funzionalità.

WIND Tre, con propria nota del 24 giugno 2021, ha rappresentato che la linea era migrata verso altro gestore in data 17 novembre 2020.

Nella stessa data, il CORECOM Campania con propria nota "avvenuta verifica" dichiarava: "*[d]a verifica alle ore 18,10 di oggi la utenza telefonica in esame risulta a tutti gli effetti attiva e funzionante*"

Con riferimento, infine alla doglianza relativa ai costi addebitati all'atto della disattivazione del contratto, ovvero le rate residue, si precisa che ai sensi della delibera n. 348/18/CONS, WIND Tre ha predisposto, per la clientela che ne ha diritto, la scelta tra continuare a utilizzare la propria offerta con il *modem* fornito da WIND Tre oppure modificare l'offerta restituendo l'apparato, nello specifico i clienti che in data antecedente al 3 settembre 2018 (o al 15 marzo 2019 per le sole offerte FTTH) hanno sottoscritto

un'offerta di linea fissa che prevedeva la fornitura obbligatoria del *modem* a pagamento, ancora in corso di vigenza, hanno la facoltà di richiedere entro il 30 settembre 2020, la modifica dell'offerta, senza l'imputazione in fattura dei costi dovuti per il modem e dei servizi correlati forniti da WIND Tre, a condizione che il modem venga restituito a WIND Tre a spese del cliente. Orbene, nel caso di specie, l'utente ha scelto internet 200 con *modem* incluso nel 2021, pertanto, per la linea oggetto di controversia attivata nel 2019 in accesso ULL l'utente ha scelto un piano tariffario con modem a rate.

In caso di recesso, quindi, come stabilito dalle Condizioni generali di Contratto, il cliente è tenuto a pagare le rate restanti, salvo decidere se pagarle in una unica soluzione o rateizzarle.

L'operatore, infine, ha fatto presente che l'utente presenta un insoluto di euro 221,37 relativo alle due ultime fatture emesse, rimaste ingiustificatamente insolute.

3. Motivazione della decisione

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

La richiesta dell'istante di cui al punto i. ha già trovato il suo accoglimento in sede di gestione dell'istanza GU5, conclusasi con un provvedimento di archiviazione del 24 giugno 2021, preso atto della piena funzionalità dei servizi.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento nei confronti di WIND Tre, in quanto la doglianza riguarda un malfunzionamento della linea telefonica a partire dal 20 novembre 2020 mentre la linea n. 0818790xxx risulta migrata verso altro gestore in data 17 novembre 2020.

Infine, anche la richiesta di regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno dell'insoluto non può trovare accoglimento, tenuto conto del fatto che le fatture insolute hanno come oggetto le rate residue del modem acquistato a rate dal cliente al momento della sottoscrizione del contratto, che sono dovute al momento della chiusura del contratto, in quanto si tratta di un bene di proprietà del cliente.

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 non accoglie l'istanza dell'utente Fraddanna nei confronti di WIND Tre 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, 05 luglio 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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