

DELIBERA N. 93/20/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA IL FORNO DI BOUKANTAR /WIND TRE S.P.A. (GU14/100365/2019)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 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, comma 1, del decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162 recante *“Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e del Garante per la protezione dei dati personali”* pubblicato sulla *Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 31 dicembre 2019, n. 305 con il quale in predetto termine del 31 dicembre 2019 è sostituito dal termine del 31 marzo 2020;*

VISTA l’istanza della società Il Forno del 21/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Parte istante, nella propria istanza ha dichiarato quanto segue:

a. nel mese di novembre 2017, la cliente ha richiesto il passaggio a WIND Tre di due utenze telefoniche fisse e del servizio ADSL;

b. WIND Tre ha attivato solo il servizio ADSL, motivo per cui è stato necessario attivare una nuova utenza telefonica con TIM e ha subito una doppia fatturazione, dovendo corrispondere il costo del servizio ADSL alla WIND Tre e il costo del servizio voce a TIM, con evidente aggravio di spesa;

c. Inoltre, WIND Tre non ha mai recapitato le fatture, impedendo alla cliente di controllare gli importi, scaricare fiscalmente i costi e rendendo impossibile il recupero il codice di migrazione necessario per passare ad altro gestore, nonostante diverse segnalazioni telefoniche.

In base a tali premesse, parte istante ha richiesto il riaccredito di tutte le fatture pagate, in quanto dalla data di passaggio in WIND Tre, non è stato possibile controllare gli importi, scaricare fiscalmente gli stessi, oltre a non avere la possibilità di cambiare gestore, non essendo in possesso del codice di migrazione, oltre a pagare le fatture della linea voce a un altro gestore telefonico contemporaneamente.

2. La posizione dell’operatore

La società WIND Tre, nella propria memoria, ha dichiarato che nel mese di novembre 2017 l’istante ha richiesto la portabilità per le utenze n. 0536954xxx e n. 05361751xxx nello scenario Vodafone OLO *donating* - WIND Tre OLO *recipient*. Il 15/01/2018 veniva attivato il servizio legato al contratto n. 1395066636933 e il 07/02/2018 si completava la migrazione in WIND Tre. Il 28/02/2018 veniva effettuata *“Welcome Call”* durante la quale l’istante confermava il corretto funzionamento del servizio, ma evidenziava di non essere molto soddisfatto in merito alla velocità di navigazione. Il 13/03/2018 per le utenze *de quo*, è pervenuta notifica di migrazione verso altro gestore che non andava a buon fine in quanto non si completava la Fase3 in carico

al *recipient*. In data 19/03/2018 l'istante ha chiesto la disattivazione delle utenze in parola ma la stessa non risultava conforme e WIND Tre ha informato l'istante.

Il 31/05/2018 è pervenuta un'altra richiesta di disattivazione, anche questa non conforme, pertanto, WIND Tre, dopo aver contattato l'utente senza alcun esito, ha inviato lettera di ricontatto. Successivamente non sono pervenute altre richieste né di migrazione né di disattivazione e, allo stato attuale, le utenze sono regolarmente attive e utilizzate dall'utente.

Nelle more della richiesta di disattivazione, si era verificato un blocco di fatturazione che era ripresa in data 21/12/2018 con emissione di fatture complete di codice di migrazione. Allo stato, risulta un insoluto di euro 2.243,45.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta di parte istante non può trovare accoglimento per i motivi che seguono.

Dalla descrizione dei fatti effettuata dall'istante è emerso che, a seguito di richiesta di attivazione di due utenze telefoniche, WIND Tre ha attivato solo il servizio ADSL, senza attivare la linea voce, motivo per cui l'istante ha attivato una terza utenza telefonica con altro gestore.

La descrizione sopra riportata non trova alcun riscontro documentale in quanto non è stata depositata alcuna proposta di contratto sottoscritta dall'istante che possa circoscrivere i termini della vicenda. Inoltre, agli atti mancano reclami scritti o segnalazioni telefoniche circostanziate (con indicazione di codice identificativo, numero di segnalazione, data, orario e codice operatore), tali da poter individuare un comportamento negligente dell'operatore che non si sarebbe attivato per la risoluzione della problematica.

Dalla documentazione difensiva prodotta da WIND Tre è emerso che le utenze telefoniche nn. 0536954xxx e 05361751xxx sono state attivate in data 7 febbraio 2018 nel corso di una procedura di passaggio da Vodafone a WIND Tre. In data 13 marzo 2018, WIND Tre ha ricevuto notifica di migrazione verso altro gestore che non è andata a buon fine in quanto non si completava la Fase3 in carico al *recipient*. In seguito, in data 19 marzo 2018, l'istante ha richiesto la disattivazione delle utenze che non veniva effettuata in quanto non conforme. Sebbene l'istante fosse stato informato, anche la successiva richiesta del mese di maggio 2018 non risultava conforme e WIND Tre non ha provveduto alla disattivazione. WIND Tre ha confermato la presenza di un blocco di fatturazione risolto nel mese di dicembre 2018, ma in ogni caso, l'istante ha una posizione amministrativa irregolare con un insoluto di circa 2.000,00 euro.

Tanto premessa la richiesta dell'istante volta al riaccredito delle fatture emesse da WIND Tre non può trovare accoglimento in quanto agli atti mancano segnalazioni scritte o telefoniche volte a sollecitare la mancata attivazione della linea voce, la mancata ricezione delle fatture e la mancata comunicazione del codice di migrazione. L'istante solo nell'ambito di questa procedura ha sollevato per la prima volta la presenza di queste problematiche che avrebbero determinato la necessità di richiedere la migrazione verso altro gestore. Agli atti non vi è prova di quanto sostenuto dal cliente che, comunque, ha

utilizzato il servizio erogato da WIND Tre, come risulta dal traffico depositato dal gestore. Inoltre, l'istante non ha mai contestato la mancata ricezione delle fatture, la mancata conoscenza del codice di migrazione e l'impossibilità di migrare la linea telefonica. Agli atti risulta solo una comunicazione di WIND Tre che fa riferimento alla richiesta di disattivazione delle linee del maggio 2018 non conforme alle condizioni di contratto.

Inoltre, l'istante, sebbene vanti una posizione debitoria con WIND Tre, ha richiesto genericamente in questa sede il rimborso delle fatture saldate senza specificare le singole voci di cui si richiede il rimborso, la richiesta così formulata pertanto non può trovare accoglimento stante la genericità della richiesta.

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 non accoglie l'istanza della società Il Forno nei confronti della società 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, 27 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