

**DETERMINA DIRETTORIALE 135/20/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/160916/2019**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Santacroce - Wind Tre (Very Mobile),  
TIM SpA (Kena mobile)**

**IL DIRETTORE**

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Santacroce, del 08/08/2019 acquisita con protocollo N. 0351591 del 08/08/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica fissa n. 0805656xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: a. l’utente, cliente TIM, in data 6 febbraio 2018, ha effettuato la migrazione presso l’operatore WIND Tre; b. ciò nonostante entrambi gli operatori hanno fatturato contemporaneamente e la signora ha pagato regolarmente le predette fatture a entrambi i gestori; c. nelle more, l’istante ha contestato telefonicamente numerose volte a entrambi gli operatori la problematica che non è mai stata risolta, così in data 9 settembre 2018, ha inoltrato formale disdetta a TIM che ha disattivato il numero di telefono, facendo perdere la numerazione che utilizzava dal 2004; d. l’istante in data 10 aprile 2019 ha inviato un’istanza GU5 per richiedere la riattivazione della linea telefonica che è stata riattivata da TIM in data 18 aprile 2019; e. solo dopo l’udienza di conciliazione del 6 giugno 2019, l’istante è stata informata dell’accaduto e ha provveduto a inviare disdetta a WIND Tre. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. l’annullamento di tutti gli insoluti di TIM e WIND Tre; ii. lo storno e rimborso di tutte le fatture; iii. la liquidazione dell’indennizzo per sospensione o cessazione del servizio per causa non imputabile all’utente; iv. la liquidazione dell’indennizzo per attivazione CPS non richiesta; v. il rimborso delle spese di gestione pratica di conciliazione.

L’operatore TIM, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che dalle verifiche effettuate nei propri applicativi è emerso che in data 10 settembre 2018 l’istante ha inviato una richiesta di disdetta dell’utenza in contestazione. In data 9 ottobre 2018 il back office 187 ha contattato l’istante per azione di retention alla cessazione richiesta, che ha confermato il passaggio dell’utenza verso altro OLO. Negli applicativi Telecom non sono presenti richieste di migrazione, pertanto, l’utenza continua a rimanere attiva in attesa di una richiesta. In data 3 novembre 2018 il back office 187 ha inviato una risposta all’istante, a seguito di colloquio telefonico, in cui veniva comunicata l’assenza di richiesta di migrazione per l’utenza in contestazione. In data 12 febbraio 2019, a seguito di ennesima richiesta di cessazione, l’utenza viene cessata. In data 10 aprile 2019 l’istante ha avviato un procedimento di riattivazione d’urgenza per la cessazione della linea, e, in data 12 aprile 2019, TIM ha emesso un ordine riattivazione dello stesso numero cessato, che risulta attivato in data 18 aprile 2019 per consentire il passaggio ad altro OLO. L’utenza è tutt’ora attiva sui sistemi Telecom. TIM ha evidenziato, inoltre, che dalla documentazione allegata non si rilevano reclami in merito a tale disservizio se non quelli a cui la

società convenuta ha dato risconto. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi neanche a eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che a ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Nel caso in esame non è stato allegato alcun elemento che possa ricondursi a un reclamo telefonico. L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 6 febbraio 2018 è pervenuta richiesta di attivazione della numerazione 0805656xxx. L'attivazione è avvenuta in modalità indiretta e l'istante veniva informato delle modalità con cui il servizio era stato configurato su rete WIND Tre. L'istante stesso ha contattato il servizio clienti per chiedere informazioni sui costi addebitati nelle fatture. In data 14 febbraio 2019, l'istante ha segnalato che la linea n. 0805656xxx non era funzionante. Dalle verifiche effettuate è emerso che la numerazione era stata cessata da TIM con la relativa CPS, per cui il servizio clienti di WIND Tre ha invitato l'istante a rivolgersi a TIM per ulteriori delucidazioni. In data 10 aprile 2019, l'istante ha presentato un procedimento GU5/109869/2019 con cui l'Autorità con provvedimento temporaneo ha invitato TIM a mettere in atto tutte le misure necessarie a garantire la riattivazione e il funzionamento della numerazione 0805656xxx. L'operatore TIM ha segnalato che la linea era stata riattivata il 18 aprile 2019. WIND Tre, in merito alla contestazione relativa all'attivazione non richiesta di CPS, ha precisato che la linea n. 0805656xxx è stata attivata nei tempi e nei modi previsti dalle condizioni generali di contratto. L'articolo 12.3.2 stabilisce infatti di attivare il servizio in modalità CPS se la linea è attiva con TIM, laddove si sia in attesa o non sia possibile procedere per ragioni tecniche all'attivazione del servizio con WIND Tre come operatore unico. Le condizioni generali di contratto stabiliscono, altresì, che l'utente venga informato e che il servizio resti attivo salvo disdetta inoltrata dal medesimo ai sensi dell'art. 15.2. Parte istante è stato informato telefonicamente e tramite SMS circa le modalità con cui il servizio è stato attivato ed egli stesso ha contattato il servizio clienti per chiedere informazioni sui costi fatturati. Nessun reclamo o disdetta risultano pervenute a WIND Tre che ha regolarmente erogato il servizio in CPS. In merito alla richiesta di storno e rimborso delle fatture, WIND Tre ha dichiarato di aver emesso regolari fatture per il servizio di telefonia fornito all'utente, come da dettaglio delle chiamate. L'istante ha pagato sei conti telefonici (dalla data di attivazione del servizio al bimestre ottobre – dicembre 2018) e non risultano in merito contestazioni inoltrate al servizio clienti di WIND Tre. Allo stesso modo, non trova fondamento la contestazione relativa alla doppia fatturazione segnalata dall'istante perché le condizioni generali di contratto prevedono che “nel periodo in cui il Servizio rimarrà attivo in modalità indiretta il Cliente sarà tenuto al pagamento dei costi di abbonamento all'operatore che fornisce l'accesso”. L'istante era tenuto a pagare i relativi costi contrattuali sia all'operatore che forniva l'accesso, come nel caso di specie TIM, sia all'operatore che forniva il servizio, cioè WIND Tre. WIND Tre ha fornito il servizio in modalità indiretta per cui il ripristino delle funzionalità della linea andava richiesto all'operatore TIM che ha provveduto alla riattivazione dell'utenza.

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti. In via preliminare occorre precisare che non risulta acquisita la comunicazione volta a informare l'istante dell'impossibilità da parte di WIND Tre di attivare la linea telefonica su propria rete e della conseguente attivazione in modalità indiretta (CPS). Difatti, l'articolo 12.3 delle Condizioni di contratto di WIND Tre prevede espressamente che in caso di impossibilità ad attivare la linea come operatore unico, il gestore provvede a informare il cliente dell'attivazione in modalità indiretta, salvo disdetta. Agli atti non risulta tale comunicazione, né la stessa può dirsi sostituita dalla schermata prodotta da WIND Tre dalla quale risulterebbe che il cliente sia stato informato che il servizio richiesto non poteva essere attivato, ma non prova che il cliente sia stato edotto in merito all'attivazione del servizio di CPS. Del resto, sia dalla memoria di TIM che di WIND Tre risulta chiaramente che la signora ha contattato diverse volte il servizio clienti per chiedere chiarimenti sulla fatturazione, non comprendendo, in assenza di informativa, il motivo della doppia fatturazione, al punto da richiedere a TIM la cessazione della linea telefonica avvenuta nel mese di febbraio 2019 e poi riattivata in data 18 aprile 2019, a seguito di GU5. Le richieste dell'istante di cui ai punti i. e ii. devono trovare accoglimento nei confronti di WIND Tre che ha attivato il servizio CPS senza aver informato la cliente, motivo per cui si ritiene che i corrispettivi già pagati debbano essere oggetto di rimborso, mentre le fatture insolite debbano essere stornate, trattandosi di fatturazione emessa illegittimamente. Diversamente, la richiesta di storno delle fatture emesse da TIM non può essere accolta in quanto il servizio di accesso è rimasto attivo con TIM. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto la sospensione del servizio telefonico è stata determinata dalla richiesta di disdetta inviata dall'istante che, continuando a ricevere la fatturazione da entrambi i gestori, ritenendo di aver migrato

la propria linea telefonica in WIND Tre, ha richiesto la cessazione del contratto attivo con TIM. Quest'ultimo ha gestito la richiesta determinando l'interruzione dei servizi voce e dati fino alla richiesta di riattivazione avanzata tramite GU5. Il comportamento di TIM è da considerarsi legittimo stante la disdetta della cliente né può individuarsi la responsabilità di WIND Tre per la sospensione della linea telefonica considerato che la linea era attiva su rete Telecom. La richiesta dell'istante di cui al punto iv. volta alla liquidazione dell'indennizzo per attivazione non richiesta del servizio di carrier preselection (CPS) deve essere valutata sotto il profilo della mancata risposta alle richieste di chiarimenti della parte istante volte a comprendere le ragioni della doppia fatturazione. WIND Tre, infatti, non ha dato prova di aver informato l'istante in merito all'attivazione del servizio telefonico in modalità indiretta (CPS) né di aver fornito i dovuti chiarimenti sulla fatturazione. Agli atti risultano segnalazioni telefoniche a partire dal mese di aprile 2018 per chiarimenti sulla fatturazione, ma agli atti non vi è alcun elemento che possa far ritenere che la cliente sia stata informata sui motivi della doppia fatturazione tant'è vero che l'istante ha inviato anche la disdetta a TIM. Si ritiene, quindi, che WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta alle segnalazioni telefoniche effettuate dalla signora Santacroce che come risulta dalla memoria di WIND Tre ha contattato diverse volte telefonicamente il servizio clienti per chiarimenti sulla fatturazione senza evidentemente ricevere informazioni corrette. WIND Tre sarà tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro massimo pari a euro 300,00, tenuto conto della prima segnalazione del mese di aprile 2018. Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate

#### DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 08/08/2019, è tenuta a a rimborsare le fatture corrisposte, a stornare le fatture insolute e a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore  
Mario Staderini