

**DETERMINA DIRETTORIALE 19/22/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/482165/2021**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA B.A. - Wind  
Tre (Very Mobile), Fastweb S.p.A.**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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 “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, 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 denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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. 124/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente B.A., del 09/12/2021 acquisita con protocollo n. 0479018 del 09/12/2021;

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza n. 0815605xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. la Sig.ra B. chiedeva a WIND Tre S.p.A., a mezzo PEC del 15/02/2021, il subentro nella titolarità dell’utenza dedotta in controversia, intestata al marito; b. premesso che il subentro non è mai stato espletato, sin dal mese di marzo 2021 l’istante riscontrava malfunzionamenti sia sul servizio voce che su quello dati; c. per risolvere i lamentati disservizi, Wind Tre S.p.A. proponeva l’upgrade dei servizi in fibra che l’istante ha accettato in data 01/09/2021; d. tuttavia, neanche l’upgrade dei servizi veniva eseguito, pertanto l’utente, in data 09/09/2021, aderiva all’offerta commerciale di Fastweb S.p.A., avente ad oggetto la fornitura dei servizi telefonici sull’utenza oggetto di controversia, previo passaggio da Wind Tre S.p.A.; e. ma «ad oggi l’utenza non è mai migrata, non si è mai perfezionato il subentro e l’utente si trova con due impianti nella propria abitazione. Uno Wind mal funzionante, uno Fastweb con linea mai richiesta»; f. il reclamo inviato a mezzo PEC è rimasto privo di riscontro e la linea migrava il 22/11/2021, solo in esito al GU5/476268/2021. In base

a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la corresponsione dell'indennizzo per omesso subentro, a far data dal 15/02/2021; ii. la corresponsione dell'indennizzo per ritardata migrazione in riferimento al periodo compreso dal 09/09/2021 al 22/11/2021; iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancato riscontro ai reclami; iv. la corresponsione dell'indennizzo per «i disagi subiti e subendi».

Wind Tre S.p.A., in memorie, ha preliminarmente rilevato il difetto di legittimazione attiva dell'istante, atteso che il subentro non si è perfezionato e quindi l'utenza di cui si discute, in Wind Tre S.p.A., risulta intestata ad altro soggetto che la Sig.ra B. qualifica come proprio coniuge, ma alcun mandato al legale delegato dall'istante risulta allegato. Nel merito, in primis l'operatore ha addotto che non risulta pervenuta alcuna richiesta di subentro, difatti «la pec inviata ed allegata del 15/02/2021, da parte istante, riporta un indirizzo errato!!! E giustamente non è allegata, come è normale, la ricevuta di accettazione e conferma ricezione! Ovvero risulta inviata a servizioclienti159@pecwindtre.it e non a servizioclienti159@pec.windtre.it». Per quel che concerne il cambio di tecnologia, la Società ha dichiarato che risulta «un ordine n. 1-538408336876 del 09/09/2021 di migrazione da Fibra a Fibra in campagna ISO del 06/09/2021 non completato per Rifiuto Cliente»; l'operatore ha dichiarato in proposito di aver acquisito il rifiuto del titolare della linea a mezzo di vocal order e di essere disponibile a depositarlo in atti, se richiesto. Nel frattempo, sempre in data 09/09/2021, è stato anche comunicato all'istante il codice di migrazione. In merito al passaggio in Fastweb S.p.A. della linea risultano due ordini di migrazione: il primo del 30/09/2021 andato in KO con motivazione «Presente un ordinativo di variazione del servizio di accesso relativo al DIRECTORY NUMBER (a causa dell'ordine di migrazione fibra a fibra in lavorazione)»; il secondo, del 09/11/2021, con data DAC 22/11/2021 e relativa disattivazione del contratto per migrazione verso Fastweb S.p.A. In data 18/11/2021, nell'ambito del procedimento GU5/476268/2021, «l'operatore Fastweb comunicava che l'utenza era attiva sui loro sistemi dal 22/11/2021 e Wind Tre confermava non solo la mancanza di legittimazione attiva ma anche quanto comunicato da Fastweb», il procedimento è stato pertanto archiviato. Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che l'istante ha sottoscritto un contratto in data 09/09/2021, in virtù del quale la linea è stata poi attivata, il 27/09/2021, con DN provvisorio. Fastweb S.p.A. ha poi inviato l'ordinativo di NP, bocciato in data 04/10/2021 con causale «Presente un ordinativo di variazione del servizio di accesso relativo al DIRECTORY NUMBER». L'ordine è stato nuovamente inviato, il 09/11/2021 e la migrazione è espletata correttamente il 22/11/2021, anche a seguito dell'istanza GU5/476268/2021. Per tutto quanto sopra esposto l'operatore ha addotto di non avere responsabilità alcuna in ordine ai disservizi lamentati.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può essere accolta, trovando conferma quanto addotto a sua difesa da Wind Tre S.p.A. in merito in quanto non è provato che abbia ricevuto la richiesta di subentro della Sig.ra B., verosimilmente non correttamente inviata. Viceversa, può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto ii. sotto il profilo dell'omesso adempimento agli oneri informativi di competenza da parte di Fastweb S.p.A. che non ha dimostrato di aver resa edotta l'istante in merito alla bocciatura pervenuta da Wind Tre S.p.A. In relazione a tanto Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari a euro 1,50 al giorno per 49 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 04/10/2021 (data del KO notificato da Wind Tre S.p.A.) al 22/11/2021 (data dell'espletamento della NP), per un importo complessivo pari ad euro 245,00. Invece, non si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante di cui al punto iii. in quanto, a prescindere dalla questione relativa al difetto di legittimazione attiva dell'istante nei confronti di Wind Tre S.p.A., il reclamo inviato all'operatore il 23/10/2021 ha trovato comunque riscontro per facta concludentia, atteso che il disservizio dedotto nel reclamo è stato incotestatamente risolto nel termine di 30 giorni che l'operatore si riserva per fornire riscontro ai reclami. Infine, non merita accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iv. in quanto generica e indeterminata, soprattutto con riferimento al disservizio cui sarebbe riferita.

#### DETERMINA

- Fastweb SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 09/12/2021, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, euro 245,00 (duecentoquarantacinque/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di disservizio nel passaggio del numero tra operatori.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Giovanni Santella