

DELIBERA N. 26/25/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
R.A./WIND TRE S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/718240/2024)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 11 giugno 2025;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Approvazione del 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. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

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. 194/23/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente R.A. del 26 novembre 2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L'istante, già cliente dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. (TeleTu), titolare dell'utenza n. 0422423xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue:

a. "nel corso della procedura di passaggio tra operatori (da Vodafone a Wind)" l'utente ha subito l'interruzione dei servizi, nello specifico "[t]ale disservizio si è protratto dal 15/05/24 al 18/10/24 (ad esclusione di un breve periodo di funzionamento durante il mese di agosto), per un totale di 6 mesi!".

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato la seguente richiesta:

i. "Si richiede un risarcimento per tutti i danni patiti a causa dell'interruzione del servizio di telefonia fissa e internet, avvenuta nel corso della procedura di passaggio tra operatori".

2. La posizione degli operatori

L'operatore Wind Tre S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che, a seguito dell'adesione dell'istante all'offerta commerciale "Super Fibra", in data 24 maggio 2024 è stata espletata la portabilità dell'utenza n. 0422423xxx verso la Società.

In data 24 giugno 2024, l'utente ha segnalato all'operatore, tramite PEC, un disservizio sull'utenza fissa, chiedendo altresì l'annullamento del contratto, senza perdita del numero fisso. Il gestore ha avviato le opportune verifiche e, nelle more, ha mantenuto attiva la numerazione, in attesa che pervenisse una richiesta di portabilità della stessa, successivamente mai pervenuta.

Il 23 luglio 2024 (per l'istante, il 29 luglio 2024), il disservizio segnalato è stato risolto, come dichiarato dall'utente medesimo nell'ambito del procedimento d'urgenza GU5/692561/2024; pertanto, il procedimento è stato archiviato dal CORECOM di competenza. Wind Tre S.p.A., a riprova del funzionamento del servizio, ha allegato il traffico generato nel mese di luglio 2024 dall'utenza.

Nel periodo di disservizio, ha precisato l'operatore, l'istante ha inviato diverse PEC prevalentemente di natura tecnica - sempre riscontrate da Wind Tre S.p.A. - con le quali ha sollecitato la gestione del disservizio. Peraltro, evidenzia l'operatore, l'utente ha avviato i procedimenti UG e GU5 in pendenza del termine utile alla risposta ai reclami da parte del gestore.

Wind Tre S.p.A., a prescindere dalla fondatezza della doglianza, ha comunque riconosciuto, in ottica di favor utentis, lo storno dei canoni addebitati per il periodo maggio - luglio 2024, emettendo le relative note di credito. Le stesse, sono state rimborsate tramite assegno bancario di euro 59,71, intestato all'istante e da quest'ultimo incassato in data 5 dicembre 2024.

Wind Tre S.p.A. ha, inoltre, riconosciuto all'istante, con gestione ordinaria, anche un indennizzo onnicomprensivo di euro 200,00 per il malfunzionamento lamentato, tramite l'emissione di una nota di credito da erogare tramite bonifico.

Alla luce di quanto sopra esposto, il gestore ritiene di aver adempiuto, anche per *facta concludentia*, alle doglianze dell'istante, avendo risolto il disservizio e proceduto al riconoscimento degli importi sopra dettagliati.

Wind Tre S.p.A. ha chiesto, pertanto, il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto e in diritto.

L'operatore Vodafone Italia (TeleTu), nel corso del procedimento, ha rappresentato che, a sistema, risulta una richiesta di port out inserita da Wind Tre S.p.A. il 21 maggio 2024 ed espletata il 24 maggio 2024. La linea, come da procedura, è stata dunque disattivata e non risultano addebitati canoni successivamente a tale data.

Con riguardo al disservizio lamentato, Vodafone Italia S.p.A. ha eccepito che lo stesso è riconducibile al periodo successivo al passaggio della numerazione verso il gestore Wind Tre S.p.A. Inoltre, non risultano reclami o segnalazioni in merito rivolti a Vodafone Italia (TeleTu).

Per quanto sopra rappresentato, Vodafone Italia S.p.A. ha chiesto il rigetto delle domande avanzate dall'istante o l'estromissione della Società dal procedimento.

3. Motivazione della decisione

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per i motivi che seguono.

Preliminarmente, va precisato che in sede di discussione Vodafone Italia S.p.A., richiamando la memoria e la documentazione depositate nel fascicolo, ha dichiarato la propria estraneità ai fatti contestati, chiedendo l'estromissione dal presente procedimento. La parte istante, preso atto delle dichiarazioni di Vodafone Italia S.p.A. e dei documenti allegati in atti, ha condiviso la richiesta di estromissione. Ciò stante, constatata l'assenza di responsabilità di Vodafone Italia S.p.A. in relazione ai disservizi lamentati, la posizione dell'operatore è stata archiviata nel procedimento in trattazione.

Si deve evidenziare, poi, che è stata disposta un'integrazione istruttoria nei confronti dell'istante volta ad acquisire le segnalazioni effettuate in data antecedente al 24 giugno 2024 (data della prima PEC) e le comunicazioni (ivi inclusi SMS, e-mail e altro) trasmesse da Wind Tre S.p.A. al cliente e da quest'ultimo citate nel documento in atti recante la ricostruzione temporale degli eventi.

La richiesta istruttoria ha interessato, altresì, l'operatore Wind Tre S.p.A., al quale è stato chiesto di fornire aggiornamenti in merito alla corresponsione dell'indennizzo di euro 200,00 già riconosciuto dal gestore al cliente.

La parte istante ha depositato, nei termini, copia delle comunicazioni inviate tramite SMS dall'operatore al cliente.

Wind Tre S.p.A. ha allegato al fascicolo le note di credito emesse in favore dell'istante, indicando, altresì, gli estremi del bonifico effettuato in suo favore, con data valuta 30 gennaio 2025.

All'esito dell'istruttoria è emerso che l'istante, in data 22 marzo 2024, ha aderito a un'offerta commerciale di Wind Tre S.p.A. (Super Fibra) chiedendo l'importazione del

n. 0422423xxx. In data 16 maggio 2024, l'operatore ha comunicato al cliente l'attivazione dell'offerta in fibra e il successivo 24 maggio l'avvenuta portabilità della numerazione.

Dalla disamina delle segnalazioni depositate nel fascicolo è emerso, tuttavia, che già il 16 maggio 2024, data di presunta attivazione dei servizi, l'utente ha segnalato all'operatore il disservizio sulla linea, poi ribadito, tramite PEC, in data 24 giugno 2024.

Analoghe doglianze sono state formulate nelle comunicazioni, avvenute tutte tramite PEC, del 1°, 8, 17, 19 e 22 luglio 2024, con le quali l'utente ha confermato l'assenza dei servizi.

L'istante ha presentato, in data 17 luglio 2024, l'istanza di conciliazione UG/692558/2024, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento, nei confronti di Wind Tre S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. e, in pari data, istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/692561/2024), nella quale ha evidenziato che "dal 14/05/2024 non ho più la linea telefonica e internet, nonostante wind tre abbia registrato la migrazione come positivamente avvenuta". Il procedimento è stato archiviato dal CORECOM Veneto in data 29 luglio 2024, in quanto, come riferito dall'utente nel fascicolo GU5, i servizi risultavano attivi.

Tuttavia, l'utenza è stata nuovamente disservita dal 31 luglio 2024 (come da segnalazione, tramite PEC, dell'utente) al 2 agosto 2024. Con comunicazione tramite PEC del 2 settembre 2024, l'istante ha rappresentato che la linea ha funzionato "in modo efficiente e continuativo a partire dal giorno 03/08/24"; con successiva comunicazione, tramite PEC, dell'11 settembre 2024, l'utente ha segnalato l'ennesima interruzione dei servizi a far data dal 2 settembre 2024, disservizio già segnalato al servizio clienti in pari data.

L'istante ha, dunque, avviato un ulteriore procedimento d'urgenza (GU5/702072/2024 del 12 settembre 2024), precisando nell'istanza che "per un breve periodo la linea ha funzionato. in realtà il disservizio si protrae da metà maggio. Nell'ultimo sopralluogo avvenuto il 07/09/24 il tecnico ha constatato un errore di allacciamento riconducibile al lavoro originario svolto inizialmente, per sanare il quale è necessario un intervento sull'intera linea della fibra. rimango in attesa di tale intervento risolutivo".

Con provvedimento del 23 settembre 2024, il CORECOM Veneto ha disposto la riattivazione dell'utenza, da parte dell'operatore Wind Tre S.p.A., entro il successivo 25 settembre. Il gestore, con comunicazione del 25 settembre 2024 ha rappresentato che "il guasto risulta ancora in lavorazione; si riporta per completezza l'ultima nota della segnalazione: 'In campo abbiamo problemi sullo Splitter. Lo stiamo ribattendo con impresa, contiamo entro la fine della settimana di risolverlo'. Sarà nostra cura monitorare la gestione in corso fornendo gli opportuni aggiornamenti".

L'istante, nell'ambito del procedimento d'urgenza (comunicazione del 1° ottobre 2024) e con PEC del 2 ottobre 2024, ha ribadito il perdurare del disservizio. Al riguardo, nell'ambito del procedimento UG/692558/2024, Wind Tre S.p.A., in data 14 ottobre 2024, "dà atto che la gestione tecnica è costantemente monitorata". Infine, in data 19 ottobre 2024, i servizi sull'utenza sono stati riattivati, come dichiarato dall'utente medesimo nell'istanza GU14.

Tanto premesso, occorre precisare, in via preliminare, che la richiesta di risarcimento danni formulata dall'istante può essere considerata e accolta in questa sede esclusivamente sotto il profilo del riconoscimento degli indennizzi spettanti, ai sensi della normativa regolamentare di settore, per l'interruzione dei servizi voce e dati sull'utenza dedotta in controversia, in virtù dell'articolo 20, comma 4, del Regolamento.

Invero, all'esito dell'istruttoria, risulta evidente che l'attivazione della linea da parte di Wind Tre S.p.A. e la concomitante interruzione dei servizi, in ragione di difficoltà tecniche connesse all'installazione della fibra, hanno determinato il disagio della mancata fruizione degli stessi sulla numerazione interessata. L'istante, al riguardo, ha precisato nel documento recante la ricostruzione temporale degli eventi, depositato in atti, che sin dalla data di sottoscrizione del contratto sono stati fissati molteplici appuntamenti - in data sia antecedente che successiva alla asserita attivazione dei servizi da parte di Wind Tre S.p.A. (16 maggio 2024) - per i necessari interventi tecnici da parte di Open Fiber, puntualmente disattesi. Tali inadempienze emergono, altresì, nelle comunicazioni inviate tramite SMS dall'operatore all'istante e da questi depositate in atti.

Orbene, in virtù del rapporto che vede coinvolte le singole parti del contratto, ovvero sia, l'operatore che eroga il servizio e l'utente finale che di quel servizio usufruisce, non può che rilevarsi la responsabilità di Wind Tre S.p.A. nei confronti del cliente, stante l'obbligo che incombe sull'operatore - titolare del rapporto contrattuale con l'utente - di garantire un'erogazione continua e ininterrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto.

Ne consegue che Wind Tre S.p.A. sarà tenuta a indennizzare il cliente per i disservizi subiti, salvo poi, eventualmente, rivalersi nei confronti di operatori terzi per ottenere le dovute compensazioni.

Pertanto, si dispone che Wind Tre S.p.A. provveda alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari a euro 14,00 pro die (euro 6,00 per il servizio voce ed euro 8,00 per il servizio dati), per i seguenti periodi di interruzione: 1) dal 16 maggio 2024 (segnalazione al servizio clienti di Wind Tre S.p.A.) al 28 luglio 2024 (riattivazione dei servizi, comunicata nell'ambito del GU5/692561/2024); 2) dal 31 luglio 2024 (nuova segnalazione di disservizio, tramite PEC) al 2 agosto 2024 (comunicazione di funzionamento dei servizi); 3) dal 2 settembre 2024 (segnalazione al servizio clienti di nuova interruzione dei servizi) al 18 ottobre 2024 (data di riattivazione dei servizi), per il numero di giorni pari a 122 e un importo complessivo pari a euro 1.708,00 (millesettecentootto/00), dal quale andrà detratto, tuttavia, l'importo di euro 200,00 (duecento/00) già corrisposto da Wind Tre S.p.A. con le modalità di seguito precisate dall'operatore a esito della relativa richiesta istruttoria: "WindTre, al fine di ottemperare alla richiesta dell'AGCOM, ai fini istruttori, allega le note di credito emesse a favore dell'istante in data 09/01/2025 n. 552500001xxx di € 100 e n. 552500001xxx di € 100. WindTre rappresenta che l'importo delle suddette note di credito veniva riconosciuto all'istante per € 34,24 a storno e compensazione della fattura n. F2434073xxx, mentre per il rimanente importo di € 165,76 veniva predisposto un bonifico bancario avente data valuta 30/01/2025 di cui si riporta il relativo numero di CRO:0623000266272000260320503205Ixxx".

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, Relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente R.A. nei confronti di Wind Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, l'importo di euro 1.508,00 (millecinquecentootto/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati sull'utenza dedotta in controversia;

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 30, comma 12, del Codice.

5. 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, 11 giugno 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella