

DETERMINA DIRETTORIALE 34/25/DTC/CW
Fascicolo n. GU14/696439/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA G.I. - Wind Tre (Very Mobile)

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. 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 comunicazioni elettroniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata 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. 194/23/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. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTA l'istanza dell'utente G.I., del 07/08/2024 acquisita con protocollo n. 0216865 del 07/08/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa business n. 0831961xxx e di diverse utenze telefoniche collegate, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: a. l'istante ha ricevuto fatture emesse in un arco temporale in cui non era cliente Wind Tre. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno delle fatture insolute e la bonifica della anagrafica in quanto risulta "cattivo cliente", oltre al ritiro della pratica dalla società di recupero credito.

L'operatore Wind Tre, nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che in data 24/09/2019 venivano attivati, sul contratto n. 1477322198xxx, prodotti relativi alla telefonia mobile, non oggetto della presente procedura. In particolare, venivano attivate n. 5 SIM di cui 3 in portabilità da altro gestore e n. 2 SIM dati. Successivamente, in data 07/11/2019 venivano attivati, sul medesimo contratto, con piano tariffario "Office SMART SMALL", l'accesso dati ADSL.w50450xxx e le numerazioni nn. 08311625xxx – 08311625xxx e 08311625xxx come nuove linee telefoniche (LNA). In data 21/11/2019 le restanti linee nn. 0831961xxx e 0831961xxx come linee attive (LA). Le numerazioni risultano tutte disattive sulla rete del gestore. In data 03/03/2023 perveniva l'istanza GU5/591500/2023 correlata all'UG/591499/2023 con cui l'istante lamentava il malfunzionamento della linea n. 0831961xxx e genericamente dichiarava di aver effettuato la portabilità di tutti i servizi verso

l'operatore recipient Fastweb. In data 08/03/2023 Wind Tre comunicava che, sui sistemi certificati, non era stata notificata alcuna richiesta di portabilità e che vi era la necessità di effettuare delle verifiche tecniche. Si richiedeva anche di fornire una fascia oraria di reperibilità per effettuare un contatto al fine di appurare quanto lamentato da parte istante. Il numero del cellulare del referente, rilasciato in precedenza, era risultato non raggiungibile. Nei giorni successivi il cliente veniva contattato e veniva concordata la sostituzione del router che avveniva il giorno 16/03/2023, come risulta nel fascicolo GU5. In data 31/03/2023, Wind Tre ha aperto una pratica amministrativa per il riconoscimento di un indennizzo pari a euro 35,00 per i disservizi tecnici occorsi per la linea n. 0831961xxx. In data 15/04/2023 l'istante ha depositato un altro procedimento d'urgenza GU5/601219/2023 lamentando un malfunzionamento inerente sempre alla linea n. 0831961xxx. In data 19/04/2023 il servizio risultava funzionante. In data 26/04/2023 Wind Tre, sebbene sui sistemi non vi fossero notifiche di espletamento di portabilità da parte di Fastweb, così come invece comunicato da parte istante, provvedeva a effettuare un intervento con cui si ricollegava il router Wind Tre allo switch ripristinandosi, in tal modo, la funzionalità della linea n. 0831961xxx sulla rete Wind Tre. In data 27/04/2023 Wind Tre confermava, in sede di gestione del GU5, che tutti i telefoni erano funzionanti e registrati, sottolineando la necessità di bonificare la rete LAN interna per scongiurare conflitti IP, infatti, vi erano n. 3 router e più switch tutti accesi e collegati alla rete LAN. Wind Tre ha precisato che in data 06/06/2024 veniva depositata l'istanza UG/684759/2024, nella quale parte istante rappresentava di aver già raggiunto un accordo con l'operatore Fastweb. In merito alla portabilità delle numerazioni, nello scenario Wind donating – Fastweb recipient, le richieste di NP pervenivano solo in data 29/05/2023 per i DN: 08311625xxx, 08311625xxx, 08311625xxx e 0831961xxx e si completavano con data espletamento al 01/06/2023. Mentre per il DN 0831961xxx tale richiesta perveniva in data 13/06/2023 con data espletamento al 19/06/2023. Tenendo conto che gli ordini di portabilità si completavano solo in data 29/06/2023, Wind Tre ha effettuato i relativi ricalcoli dalla data di notifica espletamento della NP e all'emissione della NDC n° 532300023xxx di euro 54.75. Parte istante non ha saldato le fatture sebbene relative a periodi in cui le utenze erano ancora sotto rete Wind Tre, dopo diversi solleciti di pagamento, in data 14/12/2023, non essendo pervenuto alcun pagamento, Wind Tre procedeva alla sospensione dei prodotti rimasti attivi, ossia n. 2 utenze mobili dati, successivamente cessate in data 17/01/2024, utenze per le quali non è mai pervenuta alcuna contestazione o doglianza.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può essere accolta parzialmente, come di seguito precisato. In via preliminare occorre precisare che parte istante ha presentato due istanze identiche, in data 02/02/2023, l'istanza UG/583947/2023 nei confronti di Fastweb conclusa con un accordo tra le parti. L'istanza UG/591499/2023 del 03/03/2023 nei confronti di Wind Tre conclusa con un verbale di mancata comparizione di parte istante. In seguito, parte istante ha presentato una nuova istanza UG/684759/2024 in data 06/06/2024 nei confronti di Wind Tre relativa alla contestazione delle fatture conclusa con un mancato accordo, oggetto della presente decisione. Nel merito, parte istante ha contestato la fatturazione emessa da parte di Wind Tre nel corso del 2023, in quanto ha dichiarato che le linee telefoniche erano ormai attive con Fastweb. Si è reso opportuno accedere ai fascicoli relativi alla conciliazione avvenuta tra la parte istante e la società Fastweb (UG/583947/2023 del 02/02/2023) e alle due istanze volte all'adozione di un provvedimento di urgenza (GU5/583950 e GU5/595669), dove è stato possibile rilevare che lo stesso operatore Fastweb dichiarava che le linee oggetto di contestazione ancora non erano state attivate e che si rendeva opportuno contattare l'operatore donating Wind Tre. Inoltre, l'istanza GU5/591500/2023 del 03/03/2023 avviata nei confronti di Wind Tre si è conclusa con l'adozione di un provvedimento temporaneo nei confronti di Wind Tre al fine di garantire il corretto funzionamento della linea principale n. 0831961xxx e delle linee collegate. Nel fascicolo GU5 citato, Wind Tre, in data 16 marzo 2023, ha dichiarato quanto segue: "Router sostituito e allineato non ci sono collegamenti di rete interni sul vecchio router. Il cliente non sa dare indicazioni al tecnico ora è di nuovo raggiungibile. Inoltre, il cliente ha staccato la rete Wind per passaggio a Fastweb. Quindi in postazione sono installati i telefoni Fastweb" In seguito, l'istante ha presentato un'altra istanza GU5/601219/2023 del 15/04/2023 e nel fascicolo in data 28/04/2023 Wind Tre ha dichiarato: "Effettuato contatto al Cliente come concordato tutti i telefoni risultano registrati e funzionanti. Consigliato al cliente di bonificare la rete LAN interna per scongiurare conflitti IP, infatti ci sono 3 router e più switch tutti accesi e collegati alla rete LAN." All'esito dell'istruttoria è emerso che le linee telefoniche nn. 08311625xxx, 08311625xxx, 08311625xxx e 0831961xxx sono migrate in Fastweb in data 01/06/2023. Mentre la linea n. 0831961xxx è migrata in data 19/06/2023. Le SIM erano rimaste ancora attive con Wind Tre. Le fatture emesse da Wind Tre e contestate dalla parte istante riguardano un intervallo temporale in cui il sig. G. era ancora cliente Wind Tre. Le fatture contestate sono le seguenti: n. 2023F000025xxx del

21/01/2023 - periodo di fatturazione 01/11/2022- 31/12/2022 – n. 2023F000475xxx del 21/03/2023 - periodo di fatturazione 01/01/2023 – 28/02/2023 – n. 2023F000765xxx del 21/05/2023 - periodo di fatturazione 01/03/2023 – 30/04/2023 – n. 2023F001138xxx del 21/07/2023 - periodo di fatturazione 01/05/2023 – 30/06/2023. Quest'ultima fattura è stata parzialmente stornata da Wind Tre per il rateo del mese di giugno 2023 in cui ormai le linee erano passate sotto rete Fastweb. Le ulteriori fatture di seguito riportate sono relative alle due SIM dati rimaste attive fino alla cessazione per morosità avvenuta a gennaio 2024: n. 2023F001433xxx del 21/09/2023 - periodo di fatturazione 01/07/2023 - 31/08/2023 – n. 2023F001835xxx del 21/11/2023 - periodo di fatturazione 01/09/2023 - 31/10/2023 - n. 2024F000134xxx del 21/01/2024 - periodo di fatturazione 01/11/2023 - 31/12/2023 – n. 2024F000457xxx del 21/03/2024 - periodo di fatturazione 01/01/2024 - 29/02/2024 - n. 2024F001052xxx del 21/07/2024 - periodo di fatturazione 01/03/2024 - 30/06/2024. Tanto premesso si ritiene che le fatture attualmente insolute siano di competenza della parte istante, ad eccezione della fattura n. 2023F000765xxx del 21/05/2023 relativa al bimestre marzo- aprile 2023, periodo in cui la parte istante, come comprovato dalle istanze GU5 presentate presso il Corecom competente aveva un disservizio sulla linea telefonica n. 0831961xxx e sulle linee collegate. Le altre fatture risultano dovute dalla parte istante in quanto il disservizio non trova alcuna conferma nella documentazione presente nel fascicolo.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 07/08/2024, è tenuta a stornare la fattura n. 2023F000765xxx del 21/05/2023 relativa al bimestre marzo- aprile 2023 per la parte relativa alla telefonia fissa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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