

DETERMINA DIRETTORIALE 41/25/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/734154/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA A.R.R. - 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. 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 A.R.R., del 14/02/2025 acquisita con protocollo n. 0039080 del 14/02/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, in riferimento all'utenza n. 0452239xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. l'utenza dedotta in controversia è stata attivata da Wind Tre S.p.A. in data 06/03/2020; b. «in data 13.01.2025 ho ricevuto un messaggio da WINDTRE che la linea è stata cessata in quanto avevo richiesto la migrazione dell'utenza verso FASTWEB»; a. Fastweb S.p.A., tuttavia, non ha attivato i servizi telefonici e l'utente è rimasto del tutto disservito. In base a tali premesse, parte istante ha chiesto un indennizzo pari ad euro 2.150,00.

Fastweb S.p.A. ha dichiarato in memorie che «in data 26.11.2024 l'istante ha sottoscritto una proposta di abbonamento Fastweb residenziale (e non "affari", come erroneamente indicato dall'utente nel formulario), chiedendo la portabilità del numero 0452239xxx»; tuttavia, «in data 3.12.2024 la migrazione della linea è stata rifiutata con la causale "identificativo armadio errato"». La linea telefonica di cui trattasi è migrata sotto rete Fastweb S.p.A. in data 13/01/2025, ma «in data 16.01.2025 l'utente ha chiesto la disdetta in fase di pre-attivazione, comunicando a Fastweb di "voler rescindere il contratto e perdere il numero perché se torna in Wind con la migrazione inversa dice che lo vincolano ma con loro non vuole stare, non è nemmeno intenzionato a fare subito un nuovo contratto con noi"». In relazione a tanto, l'operatore ha rappresentato di aver informato l'utente del fatto che sarebbe rimasto non attivo e che per conservare il numero avrebbe

dovuto procedere con un contratto con un nuovo operatore, fornendo il codice di migrazione comunicato a mezzo mail. In data 19/01/2025 l'istante ha depositato l'istanza GU5/727979/2025 «per chiedere l'immediata attivazione del numero con l'operatore Wind Tre. Il numero è quindi correttamente ritornato sotto la rete Wind, con DAC 14.02.2025, come comunicato e documentato nel fascicolo documentale GU5. Inoltre, l'utente ha confermato il regolare funzionamento del servizio. Si precisa, infine, che non sono state emesse fatture da parte di Fastweb. L'account è stato quindi chiuso». Per tutto quanto sopra esposto, in conclusione, Fastweb S.p.A. ha chiesto il rigetto delle domande avanzate da parte ricorrente nei propri confronti. Wind Tre S.p.A., nelle proprie memorie, preliminarmente ha eccepito «l'inammissibilità e l'improcedibilità delle richieste "ultra petitum" effettuate dall'istante unicamente nella memoria allegata in data 27/03/2025 nel fascicolo documentale del Conciliaweb del presente procedimento n. GU14/734154/2025, relative a "disconoscimento di una SIM mobile n. 3202248xxx e le rate di un terminale Motorola", in quanto le stesse non sono mai state avanzate sia nell'istanza di conciliazione n. UG/727978/2025 che nel presente procedimento di definizione n. GU14/734154/2025 aventi come oggetto del contenzioso solo l'utenza fissa n. 0452239xxx. Nel merito, l'operatore ha rappresentato che «in data 06/03/2020 veniva attivato, su richiesta dall'istante tramite rivenditore autorizzato WindTre, il contratto n. 1491871169xxx (doc. 1 contratto n. 1491871169xxx) relativo ad una nuova linea fissa con numerazione 0452239xxx». Nel merito l'operatore ha dichiarato che «in data 27/12/2024 perveniva una richiesta di migrazione per la linea fissa n. 0452239xxx nello scenario WindTre OLO Donating e Fastweb OLO Recipient, avente codice sessione n. 540970xxx, la quale veniva espletata correttamente in data 13/01/2025 con la migrazione della linea fissa n. 0452239xxx verso l'OLO Recipient con conseguente cessazione del contratto n. 1491871169xxx». La Società, a comprova del regolare funzionamento dei servizi telefonici nel periodo antecedente la data della cessazione della linea fissa per migrazione ha depositato il dettaglio del traffico dal 01/12/2024 al 13/01/2025. In data 19/01/2025 l'istante ha depositato l'istanza GU5/727979/2025 «contestando la migrazione della linea fissa n. 0452239xxx, l'interruzione del servizio e richiedendo la riattivazione della stessa con WindTre». Wind Tre S.p.A. «si rendeva fin da subito disponibile ad adempiere ai desiderata dell'istante di riattivazione di un nuovo contratto con WindTre con contestuale migrazione del numero fisso 0452239xxx nello scenario WindTre OLO Recipient e Fastweb OLO Donating. Solo in data 23/01/2025 l'operatore Fastweb forniva il codice di migrazione per consentire l'avvio del processo di attivazione e migrazione sui sistemi WindTre della linea fissa n. 0452239xxx». In data 14/02/2025, a fronte dell'attivazione del nuovo contratto, n. 1647929208xxx, è stata espletata la migrazione in Wind Tre S.p.A. della linea fissa n. 0452239xxx.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. Preliminarmente si osserva che la PdA in atti, debitamente sottoscritta dall'utente, ha ad oggetto un servizio consumer, non business, e, in esecuzione alla PdA richiamata, in data 13/01/2025 è stata espletata la migrazione della linea fissa dedotta in controversia da Wind Tre S.p.A. Donating verso l'OLO Recipient Fastweb S.p.A.; dopodiché l'utente è rimasto disservito. Dalle risultanze istruttorie, tuttavia, è emerso che l'utente non era interessato ad ottenere la fornitura dei servizi telefonici da Fastweb S.p.A.; infatti, nel GU5/727979/2025 depositato il giorno 19/01/2025, ha richiesto la riattivazione dei servizi da parte di Wind Tre S.p.A. «o in via provvisoria la deviazione delle chiamate sul mio numero di cellulare 3470681xxx». Fastweb S.p.A., d'altra parte, si è adoperata prontamente per ridurre il disagio patito dall'utente attivando il 21/01/2025 il servizio di deviazione di chiamata e comunicando in piattaforma il CDM in data 23/01/2025. Orbene, la migrazione risulta sia stata espletata il giorno 14/2/2025 e i servizi riattivati in pari data. Nel merito, non si ritiene che il disservizio dedotto in controversia, ovvero l'interruzione dei servizi telefonici sul n. 0452239xxx, sia stato cagionato dalla condotta di Fastweb S.p.A., tantomeno da Wind Tre S.p.A. L'operatore Recipient, in particolare, ha agito tempestivamente per limitare il disservizio dell'istante il quale, come risulta dalla richiesta oggetto del procedimento GU5/727979/2025 e dalle memorie di replica depositate nel fascicolo il 27/03/2025, non ha mai voluto attivare la fornitura dei servizi telefonici da parte di Fastweb S.p.A., bensì effettuare il passaggio del numero con il proposito di farlo poi rientrare nuovamente in Wind Tre S.p.A. in adesione ad un'offerta commerciale più performante. La procedura attivata, tuttavia, si è rivelata pregiudizievole per l'utente stesso che è rimasto disservito dal 13/01/2025 al 21/01/2025, data in cui Fastweb S.p.A. ha attivato la deviazione di chiamata sul cellulare, come richiesto dall'istante nel procedimento GU5/727979/2025. D'altro canto, Wind Tre S.p.A., in esecuzione al provvedimento temporaneo emesso il 30/01/2025, ha attivato i servizi telefonici sull'utenza dedotta in controversia a DAC, il 14/02/2025. Premesso che, ai sensi dell'articolo 1227 del codice civile sul concorso del fatto colposo del creditore, se l'utente ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere

diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto, per tutto quanto sopra esposto, si ritiene addebitabile a Fastweb S.p.A. l'omessa erogazione dei servizi telefonici nel periodo compreso dal 13 al 20 gennaio 2025 e pertanto l'operatore, in virtù dell'articolo 7, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi, è tenuto a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi nella misura di euro 6,00 al giorno per ciascun servizio, voce e dati, per un importo complessivo pari ad euro 96,00.

DETERMINA

- Fastweb S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 14/02/2025, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, l'importo complessivo di euro 96,00 a titolo di interruzione del servizio.

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