

**DETERMINA DIRETTORIALE 44/26/DTC/CW
Fascicolo n. GU14/723345/2024**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TORINO DISTILLATI - Wind
Tre (Very Mobile), Fiberwide S.p.A. (Fiberwing S.p.A. - Six Comm Group S.r.l.)**

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 della società TORINO DISTILLATI, del 20/12/2024 acquisita con protocollo n. 0335000 del 20/12/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, cliente dell'operatore Wind Tre S.p.A., titolare delle seguenti utenze fisse business: nn. 01168xxx - 0116810xxx - 0116497xxx e 0116891xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha rappresentato quanto segue: a. dal 13 febbraio 2024 al 22 febbraio 2024 n. 6 numeri legati all'utenza n. 0116891xxx sono rimasti inattivi ed il relativo reclamo non è stato riscontrato; b. con comunicazione del 18/04/24, Wind Tre ha comunicato la dismissione del servizio di linee ISDN analogiche in uso al cliente; c. a partire da quella data l'utente ha tentato di migrare le utenze sopra indicate ad altro operatore ma la portabilità è stata negata; d. numerosi sono stati i reclami rimasti inevasi, ad oggi la portabilità delle numerazioni non è ancora stata concessa, con grave rischio per l'utente di perdere le numerazioni storiche (con conseguente rischio di danni ulteriori rispetto a quelli oggi patiti); e. è stato presentato un procedimento d'urgenza (GU5/685502/24), dopo vari mesi e, dopo vari KO tecnici ricevuti a seguito delle richieste di portabilità, il passaggio al nuovo operatore è avvenuto solo in data: 17 settembre 2024 per il n. 01168xxx, in data 17 giugno 2024 per il n. 0116810xxx e in data 26 giugno 2024 per il n. 0116497xxx. f. a causa della condotta dell'operatore, l'utente ha dovuto sostenere le spese per consulenza legale, per doppia fatturazione del nuovo operatore (per servizi però non goduti a causa del mancato passaggio delle linee), e per consulenza tecnica. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: a. la regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile; b. la

liquidazione dell'indennizzo per mancato riscontro ai reclami; c. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella procedura di passaggio: 17 settembre 2024 per il 01168xxx - 17 giugno 2024 per il 0116810xxx - 26 giugno 2024 per il 0116497xxx; d. il rimborso delle spese sostenute dall'utente

L'operatore Wind Tre S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che in data 11/11/2004 veniva attivata sui sistemi di Wind Tre l'utenza di sola fonia n. 0116810xxx, in accesso ULL. In data 21/02/2005 veniva attivata sui sistemi di Wind Tre l'utenza GNR, (Gruppo a Numerazione Ridotta), n. 01168xxx, in accesso ULL e con offerta commerciale Twin. A tal riguardo si rappresenta che il GNR un servizio che viene principalmente utilizzato per fornire al richiedente un gruppo di numerazioni consecutive. Si parla di numerazione ridotta, in quanto il numero è composto da una numerazione breve, definita radice, a cui vengono aggiunte in coda le numerazioni appartenenti al gruppo, in modo da costituire un gruppo consecutivo di numerazioni direttamente abbinabili agli interni telefonici, in questo caso le utenze n. 0116891xxx, n. 0116891xxx e n. 0116891xxx e n. 0116891xxx. In data 26/06/2018 veniva attivata sui sistemi di Wind Tre l'utenza fissa n. 0116497xxx, con l'offerta commerciale Office One 200. In data 13/02/2024 la società istante ha contattato l'assistenza clienti Wind Tre per segnalare possibili disservizi sulla linea GNR avente radice n. 01168xxx. Veniva di conseguenza aperta una pratica di assistenza per le dovute verifiche tecniche. Il monitoraggio dell'ente competente si chiudeva in data 22/02/2024. Si rappresenta che in data 21/02/2024 la società Torino Distillati ha inviato una PEC sollecitando la risoluzione del disservizio occorso. Tale comunicazione era una mera segnalazione di disservizio tecnico, al quale l'operatore non è tenuto a una risposta scritta, ma piuttosto ad effettuare le dovute prove tecniche in linea con il cliente o da remoto, indispensabili per individuare l'esistenza dell'eventuale malfunzionamento del servizio lamentato. Wind Tre ha adempiuto anche per facta concludentia, alla segnalazione effettuata dall'istante via PEC, avendo risolto il disservizio in data 22/02/2024, come confermato dalla stessa società istante nel formulario GU14. Nelle more della presente istanza, a titolo di caring, in seguito a quanto lamentato dalla parte istante, Wind Tre ha predisposto un indennizzo omnia di euro 150,00 tramite bonifico bancario su Iban intestato all'istante e lo storno di euro 17,98, relativo ai canoni fatturati nel periodo oggetto di doglianza, a compensazione sulle fatture di prossima emissione. In data 18/04/2024 Wind Tre ha comunicato alla società istante, a mezzo PEC che, per sopravvenute esigenze tecniche, non era più possibile offrire il servizio sino a quel momento attivo sulle linee telefoniche n. 01168xxx e n. 0116810xxx. Nella seconda metà di maggio 2024, sono pervenute prenotifiche di migrazione, nello scenario Wind Tre donating che, tuttavia, non venivano perfezionate. Contestualmente, sono pervenute alcune PEC nelle quali la società istante, ha richiesto il riscontro del codice di migrazione e ha sollecitato la gestione della portabilità. Preme rappresentare che quanto contestato, doveva essere segnalato all'operatore recipient Six Comm, in quanto alcuna competenza per i casi di specie aveva Wind Tre in qualità di operatore donating della linea GNR avente radice n. 01168xxx e delle utenze fisse n. 0116810xxx e n. 0116497xxx, che erogavano regolarmente il servizio in attesa della richiesta di portabilità. In data 11/06/2024 Wind Tre, in risposta alle PEC precedenti, e nelle tempistiche previste dalle condizioni generali di contratto, ha inviato il codice di migrazione criptato. In data 11/06/2024 la società istante ha avviato il procedimento d'urgenza avente protocollo n. GU5/685502/2024 per sollecitare l'espletamento della portabilità delle utenze fisse oggetto di doglianza. In data 17/06/2024 è stata espletata regolarmente la portabilità dell'utenza n. 0116810xxx. In data 18/06/2024 è stata espletata correttamente la portabilità dell'utenza n. 0116497xxx. In data 16/07/2024, nelle more del suddetto procedimento d'urgenza, Wind Tre confermando che non sussistevano impedimenti al buon esito della portabilità, ha indicato di non avere ricevuto alcuna richiesta di portabilità per l'utenza fissa n. 01168xxx dall'operatore recipient. In data 17/09/2024 veniva espletata la portabilità dell'utenza n. 01168xxx. Wind Tre, ha precisato di aver tempestivamente comunicato all'operatore recipient le causali relative alla mancata attivazione delle richieste della prestazione di MNP, come disposto dalla delibera n. 147/11/CIR e ss.mm.ii. Wind Tre ha precisato che l'istante non ha subito alcun disservizio e/o disagio, ed è in grado di produrre il traffico telefonico dell'utenza GNR da luglio a settembre 2024, estrapolato in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy. Parte istante presenta una situazione amministrativa irregolare dovuta al mancato pagamento di fatture, emesse sul codice cliente n. 000241xxx di importo complessivo pari ad euro 266,40. L'operatore Fibering non ha prodotto memorie né documentazione difensiva, ai sensi dell'articolo 16 del Regolamento.

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. In via preliminare occorre precisare che nel corso dell'istruttoria è stato integrato il contraddittorio nei confronti

dell'operatore recipient Fibering al fine di comprendere le motivazioni del ritardo nella procedura di passaggio delle utenze fisse. Dalla documentazione acquisita nel fascicolo e prodotta dalla parte istante, è stato possibile rilevare che, a seguito della sottoscrizione del contratto da parte della società istante, Fibering ha gestito tempestivamente le richieste di portabilità delle tre utenze nn. 01168xxx - n. 0116810xxx e n. 0116497xxx, ma ha ricevuto diversi KO da parte di Wind Tre con la seguente causale "Presente ordinativo di variazione del servizio di accesso relativo al Directory Number". Nel fascicolo sono presenti le comunicazioni intercorse tra Fibering e la società istante con cui l'operatore recipient aggiornava la società istante volta per volta in merito allo stato del processo di portabilità e alla presenza di KO rilasciati dall'operatore donating Wind Tre che non consentivano l'espletamento della portabilità, avvenuta a seguito di istanza GU5 dell'11 giugno 2024. Tali causali di scarto sono state rese note alla società istante che era quindi edotta in merito al ritardo nella procedura di passaggio delle utenze. Nel fascicolo sono presenti i report per ogni numerazione attestanti le richieste di portabilità a partire dal 15 maggio 2024 e fino all'espletamento avvenuto in date diverse per le tre utenze: 17 settembre 2024 per il n. 01168xxx, in data 17 giugno 2024 per il n. 0116810xxx e in data 26 giugno 2024 per il n. 0116497xxx. La documentazione acquisita ha consentito di ritenere che il ritardo nella procedura di passaggio delle tre utenze non sia imputabile a Fibering, in quanto si tratta di KO generati dal donating. Ad ogni modo bisogna precisare che le utenze hanno continuato a funzionare senza creare alcun disservizio in capo alla società istante. Tanto premesso ne consegue che la richiesta dell'istante di cui al punto i. non possa trovare accoglimento e la parte istante sarà tenuta a corrispondere gli importi relativi alle fatture emesse da Wind Tre fino all'espletamento della portabilità delle utenze telefoniche nn. 0116810xxx – 0116497xxx e 01168xxx. Le utenze, come prima precisato, hanno generato traffico pertanto è corretto che l'istante ne sopporti i relativi costi fino alla data dell'espletamento. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento per le seguenti motivazioni. I reclami inviati dalla società istante devono essere valutati in considerazione dei due disservizi oggetto di contestazione. Con il reclamo del 21.02. 2024, parte istante ha contestato l'interruzione del servizio telefonico per le n. 6 linee collegate al numero 0116891xxx. Wind Tre, come confermato anche dalla società istante nel formulario, ha riscontrato il reclamo per facta concludentia mediante la risoluzione del disservizio avvenuta in data 22.02.2024. Gli altri tre reclami inviati nel mese di maggio 2025, nelle date del 15, 23 e 28, sono inviati a Wind Tre e sono volti a sollecitare il completamento della portabilità verso altro operatore. In particolare, il reclamo del 15 maggio è volto a conoscere i codici di migrazione che sono stati comunicati da Wind Tre. Gli altri due reclami sono dei solleciti e risultano gestiti per facta concludentia mediante il completamento della portabilità avvenuta in data 17 giugno 2024 per il n. 0116810xxx e in data 26 giugno 2024 per il n. 0116497xxx. In sede di gestione dell'istanza GU5 Wind Tre ha comunicato che non risultava alcuna richiesta per la linea n. 01168xxx che poi è stata trasferita in data 17.09.2024. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. può essere accolta in quanto dalla documentazione acquisita è emerso che la responsabilità del ritardo nella procedura di passaggio è imputabile a Wind Tre che non riusciva a rilasciare le tre numerazioni, comunicando KO con la seguente causale "Presente ordinativo di variazione del servizio di accesso relativo al Directory Number". La prima richiesta di portabilità a Wind Tre è avvenuta in data 15/05/2024 per tutte le numerazioni 0116810xxx - GNR 01168xxx e 0116497xxx. Considerato che la portabilità si sarebbe dovuta completare in una tempistica regolamentare di 30 giorni, quindi entro il 14 giugno 2024. Tenuto conto che le linee hanno continuato a funzionare regolarmente con Wind Tre e che sono migrate in tre momenti diversi: in data 17 giugno 2024 per il n. 0116810xxx, in data 26 giugno 2024 per il n. 0116497xxx e in data 17 settembre 2024 per il n. 01168xxx. Ne consegue che la società Wind Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo secondo quanto previsto dagli articoli 7, comma 1 e 13, comma 3 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a 3,00 pro die, per il periodo dal 14 giugno al 17 giugno 2024 (tre giorni) per il n. 0116810xxx, dal 14 giugno al 26 giugno 2024 (12 giorni) per il n. 0116497xxx e dal 14 giugno al 17 settembre 2024 (95 giorni) per il n. 01168xxx. Infine, si ritiene di non poter accogliere la richiesta volta al rimborso delle spese sostenute, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non è obbligatorio il ricorso all'assistenza legale. Si precisa che l'istanza è stata trasferita dal Corecom Piemonte in data 4.04.2025 contestualmente all'integrazione del contraddittorio con l'operatore recipient Fibering, motivo per cui la prima udienza è stata fissata in data 7.07.2025 ma, rendendosi necessari alcuni approfondimenti, sono stati disposti diversi rinvii fino all'udienza del 24.09. 2025, conclusasi con un mancato accordo.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 20/12/2024, 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, il seguente importo: i. euro 330,00 (trecentotrenta/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella procedura di passaggio delle utenze telefoniche fisse business.

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