

DETERMINA DIRETTORIALE 53/26/DTC/CW
Fascicolo n. GU14/769136/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA La Vecchia Torre - 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 della società La Vecchia Torre, del 03/08/2025 acquisita con protocollo n. 0197473 del 03/08/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa n. 0863948xxx e mobile n. 3291559xxx, entrambe business, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha rappresentato quanto segue: a. l'istante, nel mese di novembre 2023, ha richiesto formale portabilità del numero fisso principale 0863948xxx e della SIM n. 3291559xxx da Vodafone a Wind Tre; b. dal 28.11.2023, l'utenza fissa è isolata, mentre dal 01.12.2023, l'utenza mobile ha subito totale isolamento voce; c. a seguito delle segnalazioni, Wind Tre, tramite SMS, ha programmato per l'utenza fissa, un appuntamento con il tecnico con consegna del modem al 18.12.2023; d. in tale data, il tecnico non si è presentato ed è stato programmato un altro appuntamento al 21.12.2023 con consegna modem e intervento tecnico anch'esso inevaso; e. il gestore ha risposto con altro SMS del 09.01.2024, ore 14:32 dal seguente tenore letterale: "Ciao stiamo provando a ricontattarti. Riproviamo a breve. Servizio Clienti Wind"; f. con ulteriore SMS del 19.01.2024, Wind Tre ha palesato la presa in carico degli interventi richiesti e variazioni, da ultimo disconoscimento di nuova numerazione mobile mai richiesta per SIM mai ricevuta (n. 3284964xxx), e attivazione servizi/profilari tariffari, nonché "sicuri casa ufficio" disattivato solo in data 20.03.2024; g. ancora, in data 26.01.2024, Wind Tre, in data 27.01.2024, ore 18:12, dinanzi alla mancata consegna del modem e assistenza tecnica per attivazione in loco, con contestuale isolamento voce cellulare, ha consigliato di agganciare il cellulare a una rete Wi-fi nazionale abilitando il telefono alle chiamate Wi-fi; h. Wind Tre non ha mai consegnato alcun apparato modem per la connessione alla rete Wi-fi.; i. a seguito

del totale isolamento/mancata attivazione utenza fisso nonché isolamento voce cellulare storico, l'utente, in data 08.03.2024, ha espletato la portabilità fisso/mobile a Vodafone. A tutt'oggi ha ricevuto intimazioni di pagamento per servizi mai avuti; j. nelle repliche agli scritti difensivi di Wind Tre, parte istante ha insistito nel ritenere che il contratto sia stato sottoscritto i primi giorni del mese di novembre, precisamente il giorno 3 novembre, diversamente da quanto sostiene Wind Tre che, nelle proprie schermate, riporta la data del 6 dicembre 2023 e, nelle proprie memorie, ha dichiarato che la richiesta di migrazione era del 28 novembre 2023. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. lo storno/rimborso delle fatture; ii. la liquidazione dell'indennizzo per omessa attivazione utenza fissa; iii. la liquidazione dell'indennizzo per totale isolamento utenza fissa + SIM n. 3291559xxx; iv. la liquidazione dell'indennizzo per servizio non richiesto (SIM non consegnata n. 3284964xxx).

L'operatore Wind Tre S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che in data 28/11/2023 l'istante ha richiesto la migrazione OLO-OLO della linea fissa, avente numerazione 0863948xxx, da altro operatore. La linea veniva attivata in data 21/12/2023, con l'offerta "Internet 200 in FTTC NGA MB" con l'aggiunta del servizio "In Trasferta" e dell'abbonamento "Più Sicuri Ufficio". In data 29/11/2023 l'istante ha richiesto la MNP, da altro operatore, della linea mobile avente numerazione 3291559xxx. La linea veniva attivata in data 01/12/2023 con l'offerta "Professional Full Plus". In data 30/12/2023 veniva attivata, da canale dealer, la SIM dati avente numerazione 3284964xxx con offerta "Professional Data 10 GIGA". In data 20/12/2023 l'istante, ancora nei termini contrattuali previsti dalla normativa di settore ai fini della migrazione, parte istante ha sollecitato l'operatore ai fini del completamento del provisioning per la linea fissa n. 0863948xxx, che si è completato, correttamente, in data 21/12/2023. In pari data l'istante, in linea con un consulente, ha effettuato la configurazione del modem. Sempre in data 21/12/2023, l'istante ha contattato nuovamente il servizio clienti, lamentando di non aver ricevuto ancora l'intervento del tecnico per l'installazione modem. Nel corso del contatto, attesa la configurazione effettuata, in precedenza, in linea con l'utente, è stato riscontrato il regolare funzionamento del servizio con log di connessione, attivi e stabili. Nel corso della giornata del 21/12/2023, l'istante ha richiamato il servizio 159 per lamentare il mancato funzionamento del solo servizio voce su linea Voip. Veniva effettuato reset che andava a buon fine, come confermato dal cliente on-line. In data 09/01/2024, l'istante ha contattato il servizio clienti. Il contatto non andava a buon fine poiché cadeva la comunicazione e veniva prima, tentato un ricontatto, e poi inviato un SMS. In data 19/01/2025, l'istante ha contattato per effettuare una modifica del MDP e nulla veniva segnalato in merito ad un presunto disservizio, di fatto non provato. In pari data è pervenuta una segnalazione da punto vendita di richiesta recesso linea mobile dati avente numerazione 3284964xxx per errata attivazione. La SIM n. 3284964xxx veniva cessata in data 19/01/2024 e veniva aperta pratica per la gestione amministrativa conseguenziale ed emissione di note di credito di storno. In data 26/01/2024 l'istante ha contattato il servizio 159 per segnalare assenza/scarsa copertura per la SIM n. 3291559xxx. Veniva aperta una segnalazione tecnica n° 1-615870507xxx ed inviato SMS informativo di apertura pratica. In pari data, la segnalazione veniva restituita con esito "Non rilevate anomalie a seguito verifica guasti, performance e lp. Potete verificare la persistenza della problematica?". Si provvedeva all'invio dell'SMS di verifica, cui non seguiva riscontro. In data 28/01/2024 veniva inviato SMS di chiusura pratica al numero 3291559xxx. Nelle more, in data 27/01/2024, la cliente ha inviato una PEC di richiesta cessazione linea. La richiesta veniva ritenuta non conforme per assenza di firma e documento d'identità. L'istante veniva contattata e informata. In data 31/01/2024 la SIM n. 3291559xxx è cessata sui sistemi Wind Tre, a seguito di passaggio ad altro gestore. In data 01/02/2024 la cliente ha inviato un'altra PEC per richiedere la cessazione della linea fissa e ancora una volta, la stessa, risultava essere priva di firma e del documento d'identità. La cliente veniva contattata e, nel corso del contatto, ha comunicato di aver richiesto migrazione a Vodafone. In data 01/02/2024 la cliente ha inviato una PEC di reclamo con lo stesso testo della precedente inviata in data 27/01/202, lamentando genericamente di aver subito dei disservizi sulla linea. Venivano effettuate le opportune verifiche e rilevato che, sia per la linea fissa n. 0863948xxx che per la linea mobile n. 3291559xxx, le uniche due segnalazioni di guasto pervenute erano state risolte nello stesso giorno. Il reclamo veniva respinto e inoltrato riscontro. In data 08/03/2024 è pervenuta segnalazione dal punto vendita di richiesta storno importi fatturati per errata attivazione della SIM n. 3284964xxx. In pari data è stato inviato SMS di reclamo accolto. La SIM n. 3284964xxx è cessata in data 19/01/2024, ossia in coincidenza con la ricezione del reclamo. In data 01/03/2024 è stata emessa una prima NDC di € 8,66 IVA inclusa a storno parziale dei costi addebitati per la SIM 3284964xxx sulla fattura n° F2400909xxx. In data 11/03/2024 è stata emessa un'ulteriore NDC a storno della parte residuale dei costi addebitati sulla fattura n° F2400909xxx pari a 3,94 IVA inclusa. Sempre in data 11/03/2025 è stata emessa un'altra NDC, a completamento della gestione amministrativa, di € 52,62 IVA

inclusa relativa alla fattura n° F2405401xxx. I predetti importi sono andati in compensazione sulla fattura, non pagata, n° F2405401xxx. In data 20/03/2024 la linea fissa è migrata ad altro gestore e l'istante ha ricevuto SMS di disattivazione del servizio "Più Sicuri Casa/Ufficio". In data 25/07/2025, dopo oltre 16 mesi dal verificarsi dei fatti, è stato depositato il procedimento UG/765648/2025, conclusosi con un mancato accordo, prodromico al presente procedimento di definizione, in data 30/07/2025. Wind Tre intende evidenziare come non sussistano i lamentati disservizi a far data del 28/11/2023, data di richiesta migrazione, quando la linea risultava ancora in carico all'operatore donating, fino all'espletamento avvenuto in data 21/12/2023. Come rilevabile dall'estratto della fattura n° F2400909xxx, la linea n. 0863948xxx è stata fatturata dal 21/12/2023. Nei sistemi è presente una sola segnalazione del 21/12/2023, coincidente con l'avvenuta migrazione, di malfunzionamento relativo al servizio voce su tecnologia Voip, risolta nella stessa giornata con il reset del modem. Nessun'altra segnalazione di disservizio fisso risulta essere stata proposta né tanto meno documentata in atti. Wind Tre conferma in questa sede che nessun provvedimento di urgenza ex articolo 5 è stato mai avviato dalla parte istante. Relativamente alla linea mobile n. 3291559xxx, Wind Tre ha precisato che alcun ritardo vi è stato in fase di migrazione, né alcun disservizio ha interessato l'utenza mobile. L'unica segnalazione di assenza rete è del 26/01/2024 ed è stata chiusa nella stessa giornata poiché alcun problema era stato riscontrato. L'allegato print delle presunte chiamate perse non solo non è riconducibile, con certezza, alla SIM oggetto di doglianza, ma non prova alcunché tranne che in alcuni giorni e in alcuni orari, l'istante non fosse raggiungibile. Relativamente alla contestazione circa l'attivazione di servizi non richiesti (SIM 3284964xxx), vi è stata un'ammissione di colpa da parte del punto vendita e, come dimostrato, Wind Tre ha provveduto a disattivare e a stornare i costi addebitati. In merito alla contestazione del servizio "Più sicuri Casa/ufficio", la domanda risulta generica, in quanto parte istante non ha specificato a quali costi faccia riferimento e a che titolo venga richiesto lo storno. L'unica fattura pagata dall'istante recante questo costo era la n° F2400909xxx. Il costo addebitato era pari ad € 0,53. L'attivazione del servizio non è mai stato oggetto di contestazione nelle numerose PEC inviate dall'istante e, comunque, la richiesta d'indennizzo appare non circostanziata e soprattutto spropositata. Wind Tre precisa che la situazione amministrativa risulta non regolare, in quanto le fatture emesse dal mese di febbraio fino a dicembre 2024 non risultano saldate, in particolare, la fattura n. F2410290xxx è relativa all'intero costo dell'apparato, non saldato da parte istante e al contributo di cessazione.

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. All'esito dell'istruttoria non è emersa chiarezza sulla data della sottoscrizione del contratto. Agli atti nessuna delle parti ha depositato la proposta di contratto. In mancanza di prova contraria fornita dall'operatore, per il principio di inversione dell'onere della prova, si ritiene che prevalga la dichiarazione dell'istante secondo cui il contratto con Wind Tre volto alla migrazione della linea fissa n. 0863948xxx risale al 03.11.2023 e l'attivazione sia avvenuta in data 21.12.2023, come risulta anche dalla fatturazione dei costi della linea fissa. La numerazione mobile n. 3291559xxx è stata attivata da Wind Tre in data 01.12.2023 con procedura di MNP. La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento in quanto generica e non circostanziata, priva dell'indicazione delle voci di costo da rimborsare/stornare e anche delle motivazioni sottese alla richiesta, non consentendo a questa Autorità di compiere l'attività istruttoria propedeutica all'accoglimento della richiesta. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto non si controverte nel caso di specie sulla mancata attivazione della linea fissa, ma al più su un ritardo nella migrazione della linea fissa dal precedente gestore a Wind Tre. Agli atti non vi sono reclami segnalazioni volte a sollecitare l'attivazione della linea né risultano presenti istanze GU5 volte all'adozione di un provvedimento d'urgenza. Wind Tre ha avviato la fatturazione dei costi della linea fissa sopra indicata a far data dalla sua attivazione su propria rete in data 21.12.2023, come confermato anche dalla prima segnalazione dell'istante che risale proprio al 21.12.2023 in cui ha lamentato il mancato funzionamento del solo servizio voce su linea Voip, risolto tramite contatto al servizio clienti. Sempre nella stessa giornata, parte istante ha contattato il servizio clienti, lamentando di non aver ricevuto ancora l'intervento del tecnico per l'installazione modem. Nel corso del contatto, è stato riscontrato il regolare funzionamento del servizio con log di connessione, attivi e stabili. Il modem risulta consegnato in data 14.12.2023, come comprovato dalla ricevuta di consegna allegata agli atti del fascicolo. La presenza di segnalazioni di guasto implicitamente esclude la mancata attivazione della linea fissa. In un'ottica di favor utentis, la richiesta dell'istante può essere interpretata come volta alla liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella procedura di passaggio dal precedente gestore a Wind Tre. Tenuto conto che, secondo la ricostruzione effettuata in questa sede, il contratto è stato sottoscritto in data 3.11.2023 e la linea fissa risulta attivata in Wind Tre in data 21.12.2023, considerata la tempistica di 30 giorni per la gestione della procedura di migrazione,

si ritiene che l'attivazione della linea telefonica fissa sia avvenuta con un ritardo di 18 giorni. Nel caso di specie trovano applicazione gli articoli 7, comma 1 e 13, comma 3 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 3,00 pro die per un importo pari a euro 54,00. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento per i motivi che seguono. Parte istante ha lamentato un totale isolamento per linea fissa dal 28.11.2023 fino al 21.12.2023. La linea fissa è stata attivata da Wind Tre in data 21.12.2023, come risulta dall'avvio della fatturazione in pari data, dalle prime segnalazioni telefoniche dell'istante e dalla consegna del modem avvenuta il 14.12.2023. Le doglianze relative a un disservizio antecedente la data del 21.12.2023 sono relative al periodo in cui parte istante era con altro gestore. Per quanto riguarda la linea mobile, parte istante ha dichiarato che la stessa era isolata dal 01.12.2023. Agli atti non vi sono segnalazioni di guasto né reclami che possano consentire di richiedere a Wind Tre di depositare il dettaglio del traffico telefonico, in quanto gli operatori, nel rispetto della disciplina sulla privacy, possono conservare i tabulati del traffico telefonico solo per un periodo pari a sei mesi dalla data della segnalazione di disservizio. Ai sensi dell'articolo 123, comma 2, d.lgs. n. 196/2003 (Codice della Privacy) "il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi". Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto iv. può trovare accoglimento. L'utenza mobile n. 3284964xxx risulta attivata erroneamente dal canale dealer in data 30.12.2023 e cessata su richiesta dell'istante in data 19.01.2024. Wind Tre ha provveduto allo storno dei costi fatturati per tale utenza. Wind Tre sarà, altresì, tenuta alla liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizio non richiesto ai sensi dell'articolo 9, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi, secondo il parametro pari a euro 5,00 pro die, dal 30.12.2023 al 19.01.2024 per un numero di giorni pari a 21.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 03/08/2025, 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 54,00 (cinquantaquattro/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella procedura di passaggio dell'utenza telefonica fissa business; ii. euro 105,00 (centocinque/00) a titolo di indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto.

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