DETERMINA DIRETTORIALE 84/26/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/753995/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Errevi - Wind Tre (Very Mobile), Fastweb S.p.A. (già Vodafone S.p.A. - Ho.Mobile - Teletu)

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 Errevi, del 21/05/2025 acquisita con protocollo n. 0126366 del 21/05/2025;

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, già cliente dell'operatore Vodafone Italia S.p.A., titolare dell'utenza fissa business n. 0399630xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue: a. In data 11 marzo 2025 la società ha stipulato un contratto con Wind Tre S.p.A. per il servizio di telefonia e dati, in tecnologia FTTH, chiedendo il passaggio della numerazione da Vodafone Italia S.p.A.; b. Successivamente, "in seguito a un cambio tecnologico operato da Wind, la connessione è stata trasformata da FTTH a FTTC con il conseguente disservizio". Infatti, a far data dal 9 aprile 2025, l'istante ha lamentato l'interruzione totale dei servizi sull'utenza; c. "Nonostante il reclamo iniziale a Wind, l'operatore ha comunicato che il numero telefonico associato al contratto non è più recuperabile, a causa del cambio tecnologico avvenuto, e che il servizio non potrà essere ripristinato". In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la riattivazione del n. 0399630xxx; ii. la liquidazione di un indennizzo per "€ 1.000,00 per interruzione numerazione"; iii. la liquidazione di un indennizzo di euro 300,00 per mancato riscontro ai reclami.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato che l'istante aveva attivo un link "OneNet P.IVA" con associati i numeri 0399630xxx e 0399630xxx. Per tale linea fissa è stata formulata una prima richiesta di migrazione da parte di Wind Tre S.p.A. il 17 marzo 2025, correttamente scartata in fase 2 con causale "incompletezza dei DN associati all'accesso da migrare", in quanto il recipient aveva

indicato solo il DN 0399630xxx. Una seconda richiesta, inserita il 24 marzo 2025 con l'indicazione di entrambe le numerazioni associate al link, si è regolarmente espletata il 9 aprile 2025. Vodafone Italia S.p.A., come da procedura, ha disattivato la linea all'esito dell'avvenuta migrazione. L'operatore ha, poi, evidenziato che alcun reclamo o segnalazione è pervenuto a Vodafone. In ogni modo, il lamentato disservizio pare essersi verificato successivamente al passaggio della linea in Wind Tre S.p.A. Per quanto rappresentato, Vodafone Italia S.p.A. ha eccepito la totale estraneità in merito alle doglianze di cui al formulario GU14, chiaramente rivolte al gestore Wind Tre S.p.A., e ha chiesto il rigetto dell'istanza o, quantomeno, l'estromissione della Società dal presente procedimento. L'operatore Wind Tre S.p.A., nelle memorie depositate, ha rappresentato che, in data 9 dicembre 2024, la società istante ha sottoscritto l'offerta "Office Plus Special" per l'attivazione di tre SIM in MNP e della linea fissa n. 0399630xxx in NP con accesso FTTH. In data 2 gennaio 2025 l'ordine di attivazione è stato bloccato per indisponibilità delle risorse con causale "ROE non illuminato". L'ordine è stato poi sbloccato il 18 febbraio 2025 e, pertanto, è stato fissato un appuntamento in sede con il cliente per il giorno 25 febbraio 2025. Tuttavia, in tale data, l'ordine di attivazione è stato nuovamente sospeso a causa di una tubazione ostruita presso la sede della Società, i cui lavori erano di competenza dell'istante. In data 5 marzo 2025 è stata comunicata dal cliente l'impossibilità di procedere a effettuare i lavori poiché il condominio non aveva concesso l'autorizzazione. Pertanto, ha evidenziato l'operatore, la mancata attivazione del servizio in accesso FTTH è imputabile esclusivamente alla controparte, la quale non ha potuto effettuare i lavori di propria competenza. In data 12 marzo 2025, la parte istante ha sottoscritto un nuovo contratto che prevedeva l'attivazione della linea fissa in accesso FTTC VULA, espletata il 9 aprile 2025. Al riguardo, Wind Tre S.p.A. ha evidenziato di non aver autonomamente posto in essere alcuna variazione di tecnologia se non a seguito dell'accertata impossibilità di attivazione dell'accesso in FTTH e a valle del nuovo contratto sottoscritto dall'istante. Nella medesima data (9 aprile 2025), a seguito della segnalazione di disservizio da parte dell'utente, Wind Tre S.p.A. ha aperto il ticket di guasto per "assenza portante" verso FiberCop, unica legittimata ad intervenire sulla tratta interessata dal guasto. Il 16 aprile 2025 è stata effettuata dall'operatore una nuova segnalazione di guasto. In data 17 aprile 2025, l'utente ha depositato l'istanza n. UG/747641/2025 e, contestualmente, il procedimento d'urgenza n. GU5/747642/2025, avente ad oggetto il disservizio sulla linea 0399630xxx. Il 22 aprile 2025, Wind Tre S.p.A. ha segnalato, nell'ambito del procedimento d'urgenza, la presenza a sistema della segnalazione di guasto che interessava solo la fonia e ha comunicato di aver concordato con il cliente l'intervento tecnico in sede per il 28 aprile 2025 e di aver provveduto ad attivare il servizio di deviazione delle chiamate. In data 29 aprile 2025 la segnalazione di guasto è stata chiusa. A seguito della risoluzione della problematica, Wind Tre S.p.A. ha predisposto un indennizzo automatico per il disservizio occorso dal 9 aprile 2025 di importi pari a euro 35,00 ed euro 40,00, visibili sulla fattura n. 2025F000827xxx (in atti). Il 13 maggio 2025 l'utente ha depositato un ulteriore procedimento d'urgenza (n. GU5/752104/2025) per segnalare un nuovo disservizio sul n. 0399630xxx, a seguito del quale è stato aperto il ticket CTT INC9012xxx. Nella stessa giornata il guasto è stato risolto, come confermato altresì dalla parte istante a seguito di contatto telefonico sui nn. 3381511xxx e 3201107xxx. Con riferimento al guasto occorso il 9 aprile 2025, Wind Tre S.p.A. ha evidenziato che alcuna responsabilità può essere addebitata alla Società, atteso che per la risoluzione del disservizio era necessario l'intervento esclusivo dell'operatore terzo FiberCop, in qualità di proprietario delle infrastrutture di rete. Quanto al disservizio segnalato con il secondo procedimento d'urgenza il 13 maggio 2025, Wind Tre S.p.A. ha evidenziato che nessun indennizzo è dovuto poiché il servizio è stato ripristinato nella stessa giornata e comunque entro i termini contrattuali. Infine, con riferimento all'asserita mancata risposta ai reclami, l'operatore ha rilevato che la controparte non ha prodotto alcun reclamo e tanto meno la copia dell'avvenuta consegna degli stessi. Alla luce di quanto sopra esposto, Wind Tre S.p.A. ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'utente perché del tutto infondate in fatto e in diritto.

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 è emerso che l'istante, in data 12 marzo 2025, ha aderito all'offerta di Wind Tre S.p.A. "Office Plus Special FTTC VULA 100", chiedendo l'importazione del n. 0399630xxx (con disattivazione del n. secondario 0399630xxx). La portabilità si è espletata in data 9 aprile 2025. Occorre precisare che l'istante aveva già sottoscritto, il 9 dicembre 2024, un contratto per l'attivazione della linea fissa n. 0399630xxx in NP con accesso FTTH. Tuttavia, in ragione della mancata autorizzazione da parte del condominio a effettuare l'intervento tecnico di pertinenza dell'utente, necessario ai fini dell'attivazione, non è stato possibile procedere in tal senso. L'ordine è stato, pertanto, annullato in data 6 marzo 2025, come da schermata allegata dall'operatore, e il 12 marzo 2025 l'utente ha sottoscritto un nuovo contratto per l'attivazione della menzionata

linea fissa, in accesso FTTC VULA. In data 9 aprile 2025, a seguito di una segnalazione di disservizio sulla linea da parte dell'istante, Wind Tre S.p.A. ha aperto un ticket di guasto per "assenza di portante" nei confronti di FiberCop, segnalazione reiterata il 16 aprile 2025. L'utente ha, poi, presentato in data 17 aprile 2025, nei confronti di Wind Tre S.p.A. e di Vodafone Italia S.p.A., l'istanza di conciliazione UG/747641/2023 - propedeutica all'instaurazione del presente procedimento – e, nella medesima data, istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/747642/2025), chiedendo la riattivazione dei servizi. I servizi sono stati, poi, ripristinati in data 28 aprile 2025, come riportato nel provvedimento di archiviazione emesso dal CORECOM Lombardia in pari data. Successivamente, l'istante ha avviato, il 13 maggio 2025, un ulteriore procedimento d'urgenza (GU5/752104/2025) rappresentando la nuova interruzione dei servizi. L'istanza è stata archiviata dal CORECOM Lombardia il 15 maggio 2025 in ragione dell'avvenuta risoluzione del disservizio. Tanto premesso, si rileva che la richiesta dell'istante di cui al punto i., concernente la riattivazione del n. 0399630xxx, è stata riscontrata per fatti concludenti il 9 aprile 2025, con l'espletamento della portabilità del n. 0399630xxx. La richiesta di cui al punto ii. può essere accolta per le motivazioni di seguito rappresentate. In via preliminare, va rilevato che l'utente ha lamentato nell'istanza GU14 (e analogamente, nell'UG e nel GU5) la completa interruzione dei servizi voce e dati. Diversamente, Wind Tre S.p.A., nell'ambito del procedimento d'urgenza GU5/747642/2025, ha rappresentato, il 22 aprile 2025, che "a valle di contatto telefonico, accertato che la linea internet funziona regolarmente, riscontrato disservizio sulla fonia, è stata aperta segnalazione di assistenza tecnica e concordato con il cliente appuntamento per l'intervento tecnico in data 28/04 p.v. in fascia oraria 16:00-18:00. Nelle more della gestione, è stato attivato il servizio di deviazione chiamate". Al riguardo, si ritiene che la documentazione richiamata in memoria da Wind Tre S.p.A., in particolare lo screenshot della segnalazione aperta da Wind Tre S.p.A., presumibilmente, in data 16 aprile 2025 - atteso che l'operatore rappresenta che "Si riapre come da mail in allegato per ulteriori verifiche verso TIM" - offra evidenza di un disservizio che ha interessato entrambi i servizi, sia voce che dati. Nella citata schermata si legge, infatti, che "il cliente non ha mai navigato" e che, all'esito delle prove tecniche effettuate, il riavvio (del modem) non è stato risolutivo. Appare dirimente, poi, la tipologia di guasto riscontrata ("assenza di portante") in quanto tale malfunzionamento non consente la ricezione del segnale dati e, dunque, la navigazione. In assenza di prova contraria (a titolo d'esempio, i tabulati con log di traffico dati), si ritiene, dunque, incontestata la rappresentazione delle doglianze dell'utente in merito ai disservizi subìti. All'esito dell'istruttoria, risulta evidente che l'interruzione dei servizi, in ragione della mancata riparazione del guasto individuato, ha determinato il disagio della mancata fruizione degli stessi sulla numerazione interessata. 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 subìti, 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, commi 2 e 3, del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari a euro 28,00 pro die (euro 12 per il servizio voce ed euro 16 per il servizio dati) per il periodo compreso dal 9 aprile 2025 (segnalazione del disservizio) al 28 aprile 2025 (riattivazione dei servizi, comunicata nell'ambito del procedimento GU5/747642/2025), per il numero di giorni pari a 19 e un importo complessivo pari a euro 532,00 (cinquecentotrentadue/00), dal quale andrà detratto, tuttavia, l'importo di euro 75,00 (settantacinque/00) già corrisposto da Wind Tre S.p.A. all'utente con la fattura n. 2025F000827xxx (in atti). Si ritiene che alcun indennizzo debba essere corrisposto per il disservizio occorso in data 13 maggio 2025 in ragione della tempestiva risoluzione dello stesso. La richiesta di cui al punto iii., concernente la liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro ai reclami, non può essere accolta, atteso che in atti non risultano reclami e/o segnalazioni depositati dall'utente. Si dà atto, infine, che l'istanza GU14/753995/2025 è stata trasferita, per competenza, a questa Autorità dal CORECOM Lombardia, in data 21 maggio 2025.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 21/05/2025, 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, l'importo di euro

457,00 (quattrocentocinquantasette/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi sulla numerazione dedotta in controversia.

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