



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 110/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BARONE ASSICURAZIONI/WIND TRE S.P.A. (GIÀ WIND
TELECOMUNICAZIONI S.P.A.)/TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14/2657/2016)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 settembre 2017;

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. 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. 125/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza della società Barone Assicurazioni, del 23 dicembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, con riferimento alle utenze telefoniche *business* n. 0423600xxx, n. 0423603xxx e n. 0423602xxx, lamenta la mancata esecuzione del trasloco, il ritardo nella migrazione dall'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A. a Telecom Italia S.p.A., l'interruzione dei servizi e la perdita di una numerazione.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. in data 3 luglio 2014 la società Barone Assicurazioni, per il tramite del legale rappresentante, ha chiesto a Wind Tre S.p.A. il trasloco delle utenze oggetto di controversia, in occasione del trasferimento della sede dell'attività;

b. l'operatore, tuttavia, il 17 settembre seguente ha comunicato l'impossibilità tecnica di dare esecuzione alla richiesta di trasloco, pertanto l'istante stipulava un contratto con Telecom Italia S.p.A. per la fornitura dei servizi voce, dati e fax, nella nuova sede della società, previa migrazione delle utenze da Wind Tre S.p.A.;

c. il 17 novembre 2014 le linee telefoniche sono state interrotte e il numero 0423 603xxx, su cui era attivo il servizio fax, non è stato mai più riattivato, mentre la migrazione delle utenze n. 0423600xxx e n. 0423602xxx è stata portata a compimento solo in data 3 dicembre 2014 e le linee sono state riattivate;

d. nelle more dell'espletamento della procedura di migrazione Telecom Italia S.p.A. ha attivato una numerazione provvisoria, sino al mese di febbraio 2015.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

i. lo storno della posizione debitoria con ritiro, a cure e spese dell'operatore, dell'eventuale pratica di recupero crediti;

ii. il rimborso dell'importo corrisposto a Telecom Italia S.p.A. in riferimento alla numerazione provvisoria attivata;

iii. il rimborso degli importi corrisposti a Wind Tre S.p.A. in riferimento al periodo compreso *“dal termine per il perfezionamento della procedura di trasloco”* sino al 3 dicembre 2014;

iv. la corresponsione da parte di Wind Tre S.p.A. dell'indennizzo per mancato trasloco delle utenze, in riferimento al periodo compreso dal 3 luglio al 17 settembre 2014;

v. la corresponsione dell'indennizzo per ritardo nell'espletamento della migrazione delle utenze da Wind Tre S.p.A. a Telecom Italia S.p.A., in riferimento al periodo compreso dal 17 settembre al 3 dicembre 2014;

vi. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione dei servizi dal 17 novembre al 3 dicembre 2014;

vii. la corresponsione dell'indennizzo per la perdita della numerazione 0423603xxx;

viii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 27 novembre 2014;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ix. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza, ha concluso un accordo transattivo con l'utente che, per l'effetto, ha rinunciato all'istanza nei confronti dell'operatore.

Wind Tre S.p.A., in memorie, ha dichiarato di aver comunicato all'utente l'impossibilità tecnica di effettuare il trasloco nei termini di cui all'articolo 2.1 della propria Carta dei Servizi, assolvendo pertanto tempestivamente gli oneri informativi di competenza.

Circa la sospensione dei servizi a far data dal 17 novembre 2014 ha rilevato che l'utente *“non si è premurato di contattare il servizio clienti Wind per reclamare eventuali deconfigurazioni di rete”* ed anzi, nel reclamo inviato a mezzo fax il 27 novembre 2014, l'istante non ha lamentato la sospensione dei servizi. In assenza di segnalazioni di disservizio, pertanto, l'operatore ha richiamato il costante orientamento dell'Autorità secondo cui *“il gestore non è stato posto in grado di conoscere il disservizio e quindi di risolverlo”*. Inoltre, per quanto attiene alla migrazione delle linee, ha precisato che in data 1 dicembre 2014, a fronte della notifica positiva pervenuta da Telecom Italia S.p.A. ha cessato sui propri sistemi la linea telefonica n. 0423600xxx, mentre la n. 0423602xxx è stata cessata il giorno seguente.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione 0423603xxx la Società ha poi dichiarato che *“per la suddetta numerazione non risulta pervenuta alcuna richiesta di migrazione verso altro OLO”*, inoltre è stato l'istante a chiedere la cessazione dell'utenza, nel febbraio 2015, come si evince dalla comunicazione in atti.

Per finire, in merito alla mancata risposta al reclamo, l'operatore ha addotto che, a fronte del reclamo pervenuto in data 27 novembre 2014, il successivo 12 dicembre ha contattato telefonicamente l'avvocato di controparte e ha riconosciuto al cliente un indennizzo pari ad euro 100,00, in ottica di *customer orientation*, come da nota di credito 902671712 dell'11 dicembre 2014, in atti.

Per quanto sopra, Wind Tre S.p.A. contesta *in toto* le richieste dell'istante e ne chiede il rigetto totale.

3. Motivazione della decisione

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 per effetto della rinuncia al procedimento nei confronti di Telecom Italia S.p.A. saranno oggetto di pronuncia esclusivamente le richieste rivolte nei confronti di Wind Tre S.p.A.

Nel merito, la richiesta dell'istante *sub. i.* non può essere accolta in quanto generica e non provata. In particolare, dalla documentazione al fascicolo non si evince quale sia



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

l'operatore eventualmente titolare del credito, tantomeno il relativo ammontare e il titolo costitutivo.

Neanche la richiesta *sub ii.* può trovare accoglimento, in quanto attinente al servizio fornito dalla società Telecom Italia S.p.A. che, per la motivazione di cui sopra, è estromessa dal procedimento.

In relazione alla richiesta *sub iii.*, si osserva quanto segue. L'operatore Wind Tre S.p.A., alla luce delle Condizioni generali di contratto e della Carta dei servizi, è obbligato a dare esecuzione alla richiesta di trasloco nel termine di 70 giorni, sempre che nel corso della procedura non emergano motivi tecnici ostativi all'espletamento della stessa. Nel caso in esame, la Società, incontestatamente, ha dichiarato di aver riscontrato l'impossibilità tecnica di effettuare il trasloco e di averne dato comunicazione all'istante entro il termine previsto. Ciò stante, alcuna responsabilità può essere attribuita a Wind Tre S.p.A. che in pendenza della procedura di trasloco ha comunque erogato il servizio, a prescindere dal fatto che l'utente l'abbia o meno utilizzato, per sua scelta. In relazione a tanto non si ravvisano i presupposti per cui la richiesta di rimborso debba essere accolta.

Analogamente, non può trovare accoglimento la richiesta *sub iv.*, in quanto, come precisato in sede di integrazione istruttoria, la mancata esecuzione del trasloco è da imputarsi a "*manca di risorse*", ovvero ad un impedimento di carattere tecnico, oggettivo, indipendente dalla responsabilità dell'operatore.

Per quanto attiene alla richiesta *sub v.*, a fronte della documentazione depositata da Wind Tre S.p.A., si rileva che il ritardo nell'espletamento della migrazione delle utenze da Wind Tre S.p.A. *donating* a Telecom Italia S.p.A. *recipient* non è imputabile all'operatore *donating* il quale ha dato evidenza di aver compiuto le attività di competenza entro la tempistica regolamentare. Ciò stante, alcuna indagine può essere compiuta in riferimento all'attività poste in essere dall'operatore *recipient* che, come detto, è estromesso dal procedimento; pertanto la relativa richiesta di indennizzo non può trovare accoglimento.

La richiesta di indennizzo *sub vi.* non può essere accolta con riferimento alle utenze n. 0423600xxx e 0423 602535. Infatti, diversamente da quanto dichiarato dall'operatore in memorie, nel reclamo inviato in data 27 novembre 2014 l'utente ha segnalato che le linee telefoniche erano interrotte (scrive testualmente "*Attualmente, risultano pertanto non funzionanti le linee telefoniche fisse né il fax né internet*"), tuttavia ai sensi dell'articolo 3.5 delle Condizioni Generali di Contratto Wind Tre S.p.A. si riserva un termine di 4 giorni, dalla segnalazione, per la risoluzione del guasto. Nel caso di specie, entro il predetto termine le utenze sono migrate verso altro operatore, pertanto non può configurarsi alcuna responsabilità in capo a Wind Tre S.p.A. per la mancata risoluzione del disservizio. Viceversa, può essere accolta la richiesta di indennizzo per l'interruzione della linea telefonica *business* adibita a fax, n. 0423603xxx. In particolare, in riferimento al periodo compreso dal 27 novembre 2014 (data in cui l'utente ha segnalato alla società l'interruzione delle linee) al 23 febbraio 2015 (data in cui l'utente ha chiesto la cessazione della linea), per un totale di 87 giorni, l'operatore è tenuto a corrispondere all'utente



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

l'indennizzo di cui all'articolo 5, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento indennizzi*, per un totale pari ad euro 870,00 (ottocentosettanta/00).

Per finire, non può trovare accoglimento la richiesta *sub vii.*, atteso che proprio l'utente ha chiesto la cessazione della linea n. 0423603xxx, con raccomandata del 23 febbraio 2015, in atti.

Diversamente, merita accoglimento la richiesta *sub viii.* in quanto il reclamo scritto, inviato dall'utente a mezzo fax in data 27 novembre 2014, non risulta riscontrato. In particolare, atteso che l'operatore non ha dato prova che all'utente sia stato effettivamente corrisposto l'importo di euro 100,00, di cui alla nota di credito 902671712 dell'11 dicembre 2014, Wind Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento indennizzi*, nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00), computati in riferimento al periodo compreso dal 27 novembre 2014 al 6 ottobre 2016 (data dell'udienza di conciliazione).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), atteso che l'utente si è avvalso dell'assistenza di un legale.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Barone Assicurazioni nei confronti della società Wind Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta a liquidare in favore dell'istante a mezzo bonifico o assegno bancario, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 870,00 (ottocentosettanta/00), a titolo di indennizzo per interruzione della linea telefonica *business*, adibita a fax, n. 0423603xxx;

ii. euro 300,00 (trecento/00), a titolo di mancata risposta al reclamo.

3. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Roma, 13 settembre 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi