



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 121/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ESPOSITO / TELECOM ITALIA S.P.A. / WIND TRE S.P.A.
(GU14/486/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 25 luglio 2018;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA l’istanza della Sig.ra Esposito, del 26 marzo 2018;

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica n. 081440xxx, lamenta l'indebita interruzione della linea e la perdita del numero.

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

- a. in data 20 giugno 2017, a mezzo *verbal order*, l'istante ha disposto la migrazione dell'utenza telefonica da Telecom Italia S.p.A. a Wind Tre S.p.A.;
- b. il seguente 29 giugno, ha esercitato il diritto di ripensamento e ha notificato ad entrambi gli operatori la richiesta di rientro della linea in Telecom Italia S.p.A.;
- c. ciò nonostante, nei primi giorni di luglio 2017 l'utenza risultava completamente disservita e a tutt'oggi la Sig.ra Esposito continua a ricevere fatture di cui chiede il rimborso;
- d. l'utenza non è stata più riattivata, pertanto la numerazione è andata perduta.

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione dei servizi, voce e ADSL, dagli inizi del mese di luglio 2017 alla data di deposito dell'istanza di definizione;
- ii. il rimborso dei costi addebitati in riferimento ai servizi sospesi;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per la perdita della numerazione di cui l'utente era titolare da oltre 10 anni;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto memorie in relazione ai fatti rappresentati dall'utente e, in sede di udienza, ha chiesto l'estromissione dal procedimento in quanto estranea ai fatti contestati, rilevando, altresì, che l'utente non ha inviato alcun reclamo.

L'operatore Wind Tre S.p.A., in memorie, ha dichiarato quanto seguen: *“in data 30 giugno 2017 ha ricevuto una raccomandata A/R con richiesta di cessazione del contratto e rientro della numerazione in TIM.”* La Società *“prontamente si adoperava per il rientro della numerazione”*, come da schermate allegate, ma la procedura di rientro non è andata a buon fine a causa dei ripetuti KO notificati da Telecom Italia S.p.A. *“In data 27 settembre 2017 (...) parte istante contattava da altro numero fisso il servizio clienti Wind Tre per avere informazioni in merito alla richiesta di recesso; in quella sede si apprendeva che parte istante aveva già attivato nuova linea telefonica fibra presso TIM”*.

L'operatore ha poi cessato la linea, senza rientro, in data 19 febbraio 2018.

In definitiva, Wind Tre S.p.A., senza negare la propria responsabilità nella cessazione del numero, invoca a propria difesa che il mancato rientro della numerazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

in Telecom Italia S.p.A. sarebbe addebitabile ai “sopraggiunti KO dello stesso gestore”, nonché la circostanza evidenziata dall’istante in data 27 settembre 2017, ovvero di aver già attivato una nuova numerazione con altro operatore.

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.

La richiesta *sub i.* merita accoglimento, atteso che, in esito alla migrazione dell’utenza in Wind Tre S.p.A., l’utente ha patito l’interruzione dei servizi.

In particolare, dalle schermate depositate da Wind Tre S.p.A. si evince che l’operatore avrebbe concluso il processo di attivazione in data 27 giugno 2017; tuttavia, a fronte della doglianza dell’istante, Wind Tre S.p.A. non ha dimostrato di aver erogato regolarmente i servizi, voce e ADSL, a seguito dell’acquisizione della linea telefonica di cui si discute.

D’altro canto, resta non contestato da parte di Telecom Italia S.p.A. il KO notificato a Wind Tre S.p.A. in relazione alla richiesta di rientro, né è data evidenza delle relative causali di scarto. Pertanto, ferma restando l’interruzione della linea telefonica dal momento dell’acquisizione da parte di Wind Tre S.p.A, il mancato rientro dell’utenza in Telecom Italia S.p.A. non appare imputabile a Wind tre S.p.A.

Peraltro, dalla documentazione agli atti, non risulta che la Sig.ra Esposito avesse attivato una nuova linea telefonica fibra in Telecom Italia S.p.A., pertanto l’affermazione di Wind Tre S.p.A. secondo cui il 27 settembre 2017 “*il cliente avrebbe confermato di non essere più interessato alla linea oggetto di controversia avendone attivata già un’altra con TIM*” non può ritenersi provata. Del resto, non si comprende il motivo per il quale l’operatore, avendo avuto cognizione del disinteresse dell’utente alla linea telefonica nel mese di settembre 2017, l’avrebbe poi cessata solo 5 mesi dopo, ovvero nel febbraio 2018. Si osserva, altresì, che la circostanza, non contestata, secondo cui l’istante ha provveduto al pagamento di tutte le fatture emesse, anche in costanza di disservizio, dimostra l’interesse all’ottenimento del servizio. Diversamente, se la Sig.ra Esposito avesse attivato un’altra linea telefonica, non avrebbe proseguito i pagamenti in relazione ad un’utenza sulla quale non aveva più interesse alla fornitura dei servizi.

Per quanto sopra, si ritiene che gli operatori Wind Tre S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. sono responsabili, rispettivamente, dell’omessa fornitura dei servizi, Voce e ADSL, e dell’omesso rientro dell’utenza in assenza di giustificate causali di scarto e senza darne opportuna comunicazione all’istante.

In relazione a tanto, in virtù dell’articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, l’operatore Wind Tre S.p.A. è tenuto a corrispondere in favore dell’istante l’indennizzo di cui all’articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale pari ad euro 2.330,00 (duemilatrecentotrenta/00), calcolati nella misura di euro 5,00 al giorno, per ciascun servizio (voce e ADSL), per 233 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 1 luglio 2017 al 19 febbraio 2018 (data in cui Wind Tre S.p.A.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ha poi cessato l'utenza senza rientro); Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale pari ad euro 672,00 (seicentoseptantadue/00), calcolati nella misura di euro 3,00 al giorno, (euro, 1,50 per ciascun servizio, voce e ADSL, per 224 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dall'8 agosto 2018 (data in cui ha rifiutato il rientro) al 20 marzo 2018 (data dell'udienza di conciliazione).

Conseguentemente, può trovare accoglimento la richiesta *sub ii.*, atteso che in assenza di servizi non sorge il diritto alla controprestazione a vantaggio dell'operatore. Pertanto, non essendo dovuto il pagamento in relazione al periodo di sospensione della fornitura, tutte le fatture emesse a far data dal luglio 2017 e sino alla cessazione del contratto devono essere stornate, ovvero rimborsate.

Viceversa, non può essere accolta la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione in quanto non risulta che l'utente ne abbia mai reclamato la riassegnazione, né nei confronti di Wind Tre S.p.A. né nei confronti di Telecom Italia S.p.A.

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), da addebitare a carico di ciascun operatore in misura proporzionale alle rispettive responsabilità, come sopra configurate.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della Sig.ra Esposito nei confronti delle società Telecom Italia S.p.A. e Wind Tre S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. Wind Tre S.p.A., oltre all'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, tutte le fatture emesse a far data dal luglio 2017 e sino alla cessazione del contratto, nonché a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari a euro 2.330,00 (duemilatrecentotrenta/00), maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea telefonica.

3. Telecom Italia S.p.A., oltre all'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari a euro 672,00 (seicentoseptantadue/00), maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'istanza, a titolo di indennizzo per omesso rientro dell'utenza dedotta in controversia, senza renderne opportuna informativa all'utente.

4. Le società Wind Tre S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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

6. 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.

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

Roma, 25 luglio 2018

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecci