



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 128/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
OTTICA M. D. G. di D. / WIND TRE S.P.A. / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14/540/2018)**

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. 276/13/CONS, dell’11 aprile 2013, recante: “*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA l’istanza della ditta Ottica M.D.G. di D., del 5 aprile 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 *business* n. 0815286xxx, lamenta l'indebita interruzione della linea e il ritardo nell'espletamento della migrazione.

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

a. in data 9 dicembre 2016 ha sottoscritto una proposta di abbonamento per l'attivazione dei servizi telefonici da parte di Telecom Italia S.p.A., previa migrazione dell'utenza dedotta in controversia da Wind Tre S.p.A.;

b. tuttavia, a far data dal 30 gennaio 2017, la linea telefonica di cui sopra subiva la totale interruzione del servizio di accesso a *internet* e l'interruzione del servizio voce in uscita;

c. nonostante i ripetuti reclami telefonici, il regolare funzionamento del servizio voce veniva ripristinato solo in data 30 maggio 2017 e il seguente 17 giugno veniva ripristinato il servizio di accesso a *internet*;

d. la procedura di migrazione da Wind Tre S.p.A. a Telecom Italia S.p.A. è stata espletata solo il 25 maggio 2017.

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione dei servizi, voce e ADSL;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per ritardo nell'espletamento della migrazione;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

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 dichiarato che *“la prima richiesta di rientro del 9 dicembre 2016 è stata annullata come da richiesta de cliente del 3 febbraio 2017. Successivamente il cliente ha sottoscritto una nuova richiesta di rientro in data 14/4/17, tramite verbal order n 596764 la cui DAC era al 25/5/17 effettivamente espletato il 30/5/17. Pertanto TI offre un indennizzo di euro 150,00 a fronte del ritardo ed euro 225,00 a fronte di malfunzionamento del servizio ADSL, per un totale di euro 375,00”*.

L'operatore Wind Tre S.p.A., in memorie, ha dichiarato che *“in data 25 gennaio 2017 risale a sistema prenotifica di migrazione con DAC al 27 febbraio 2017 non perfezionato per sopraggiunto KO di TI del 20 aprile 2017”*. Nelle more, in data 20 marzo 2017 e non prima perveniva il reclamo del cliente per l'interruzione dei servizi telefonici. *“La linea telefonica risultava sospesa, a far data dal 30 gennaio 2017, non per il processo di migrazione bensì per mancato pagamento della fatture numero W1702581014 e la sospensione veniva imputata dopo che il cliente era stato ampiamente informato e sollecitato (come testimoniato dalle schermate allegate alle memorie); la linea è stata*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

riattivata ancor prima del pagamento della suddetta fattura”. In data 17 maggio 2017 è risalita a sistema una nuova pre-notifica di migrazione con DAC rimodulata al 30 maggio 2017. La migrazione è stata poi espletata positivamente da Telecom Italia S.p.A. il 25 maggio seguente.

In sede di udienza ha poi dichiarato che *“l’utenza è stata sospesa il 31 gennaio per il mancato pagamento della fattura con scadenza 1 dicembre 2016 e l’utenza è stata riattivata in data 15 febbraio 2017”*.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

La richiesta *sub i*. merita accoglimento, in considerazione del fatto che Wind Tre S.p.A. non ha provato di aver correttamente preavvertito l’utente in merito all’imminente sospensione dei servizi, a fronte della morosità maturata. In particolare, quanto addotto dall’operatore in memorie, ovvero che la sospensione è avvenuta, a far data dal 30 gennaio 2017, a fronte del mancato pagamento della fattura numero W1702581014, non si ritiene valga a legittimare la condotta assunta. Infatti, la predetta fattura sarebbe venuta a scadenza il successivo 13 marzo, pertanto appare quanto meno illegittimo sospendere i servizi antecedentemente alla data di scadenza del pagamento. A nulla vale addurre, come ha fatto la Società in sede di udienza, che la fattura insoluta era quella con scadenza 1° dicembre 2016 in quanto, a prescindere dal fatto che la dichiarazione risulta tardiva e, in quanto tale, lesiva del diritto di difesa dell’utente, dalla documentazione prodotta in sede di controdeduzioni dall’istante si evince, comunque, che in data 1° febbraio 2017 è stato effettuato il pagamento della fattura con scadenza 1° dicembre 2016. Ciò stante, non si comprende perché a fronte del pagamento del 1° febbraio 2017 l’operatore abbia provveduto alla riattivazione del servizio voce in uscita solo il 30 maggio seguente e del servizio *internet* solo in data 17 giugno 2017.

Pertanto, la società Wind Tre S.p.A., in riferimento al periodo compreso dal 30 gennaio al 25 maggio 2017 (data in cui è stata espletata la procedura di migrazione in Telecom Italia S.p.A.), è tenuta a corrispondere all’utente l’indennizzo a titolo di indebita e totale interruzione del servizio *internet* di cui all’articolo 4, comma 1, in combinato disposto con l’articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale pari a euro 1.725,00 (millesettecentoventicinque/00), calcolati nella misura di euro 15,00 al giorno, per 115 giorni. Analogamente, in riferimento al medesimo periodo, a titolo di indennizzo per parziale interruzione del servizio voce, la Società è tenuta a corrispondere all’utente l’indennizzo di cui all’articolo 5, comma 2, in combinato disposto con l’articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale pari ad euro 575,00 (cinquecentosettantacinque/00), calcolati nella misura di euro 5,00 al giorno.

Inoltre, atteso che la migrazione è stata espletata il 25 maggio 2017, ma Telecom Italia S.p.A., incontestatamente, ha attivato il servizio voce il successivo 30 maggio e il servizio *internet* il 17 giugno seguente, l’operatore è tenuto a corrispondere all’utente



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi* per un totale di euro 55,00 (cinquantacinque/00), calcolati nella misura di euro 15,00 euro al giorno, per 5 giorni, a titolo di indennizzo per ritardata attivazione del servizio voce, ed euro 345,00 (trecentoquarantacinque/00), calcolati nella misura di euro 15,00 euro al giorno, per 23 giorni, a titolo di indennizzo per ritardata attivazione del servizio *internet*.

Per quanto attiene al contestato ritardo nella migrazione della linea telefonica, non trova conferma l'asserzione resa da Telecom Italia S.p.A., in udienza, secondo cui la prima richiesta di rientro del 9 dicembre 2016 è stata annullata come richiesto dal cliente, atteso che l'utente ha smentito tale circostanza. Pertanto, in accoglimento alla richiesta *sub ii.*, Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi* per un totale pari ad euro 1.200,00 (milleduecento/00), calcolati nella misura di euro 3,00 al giorno, per ciascun servizio (voce e ADSL), per 167 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 9 dicembre 2016 al 25 maggio 2017.

Infine, non può essere accolta la richiesta *sub iii.* in quanto il reclamo pervenuto a mezzo PEC dell'8 marzo 2017 ha a oggetto la riattivazione della linea telefonica, e dunque il medesimo disservizio per il quale è già stato liquidato il dovuto indennizzo.

Infine, tenuto conto del disposto di cui al paragrafo III.5.4. delle menzionate Linee Guida, appare equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), da addebitarsi in parti uguali tra i due operatori in controversia, alla luce delle accertate responsabilità per i disservizi occorsi.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza della ditta Ottica M.D.G. di D. nei confronti delle società Wind Tre S.p.A. e Telecom Italia S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. Wind Tre S.p.A., oltre all'importo di euro 75,00 (settantacinque/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.725,00 (millesettecentoventicinque/00), a titolo di indennizzo per indebita e totale interruzione del servizio *internet*;

ii. euro 575,00 (cinquecentosettantacinque/00), a titolo di indennizzo per indebita e parziale interruzione del servizio voce;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. Telecom Italia S.p.A., oltre all'importo di euro 75,00 (settantacinque/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 55,00 (cinquantacinque/00), a titolo di indennizzo per ritardata attivazione del servizio voce;

ii. euro 345,00 (trecentoquarantacinque/00), a titolo di indennizzo per ritardata attivazione del servizio *internet*;

iii. euro 1.200,00 (milleduecento/00), a titolo di indennizzo per ritardata portabilità della linea telefonica *business*;

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
Antonio Nicita

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