



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N.13/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
DIEZZO / TELECOM ITALIA S.P.A. / WIND TRE S.P.A.  
(GU14/1753/2017)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 30 gennaio 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 l’istanza della società Diezzo, dell’11 ottobre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica *business* n. 0823408xxx, lamenta il ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione e l'interruzione dei servizi, voce e ADSL.

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

- a. la società Diezzo, in data 11 maggio 2016, ha sottoscritto un contratto con l'operatore Telecom Italia S.p.A. per l'attivazione dei servizi, voce e ADSL, previa migrazione delle utenze *business* n. 0823408xxx e n. 0823408xxx da Wind Tre S.p.A.;
- b. la linea telefonica n. 0823408xxx è regolarmente migrata in Telecom Italia S.p.A. il giorno 15 giugno 2016, l'altra è migrata solo il 30 maggio 2017;
- c. nelle more, precisamente in data 8 febbraio 2017, l'istante ha inviato a mezzo fax formale reclamo ad entrambi gli operatori, rimasto privo di riscontro;
- d. inoltre, dal 3 al 30 maggio 2017 i servizi risultavano non funzionanti;
- e. in relazione a tanto, il 6 maggio 2017 l'utente ha inviato a mezzo fax un reclamo che ugualmente non ha trovato riscontro.

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

- i. lo storno, ovvero il rimborso, delle fatture emesse dal 15 giugno 2016 al 30 maggio 2017 *“per aver pagato lo stesso servizio a due operatori diversi”*;
- ii. la corresponsione di un indennizzo per ritardata migrazione dell'utenza *business* n. 0823408xxx da Wind Tre S.p.A. a Telecom Italia S.p.A., in riferimento al periodo compreso dall'11 maggio 2016 al 30 maggio 2017;
- iii. la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo dell'8 febbraio 2017, inviato ad entrambi gli operatori;
- iv. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione dei servizi, Voce e ADSL, nel periodo compreso dal 3 al 30 maggio 2017;
- v. la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo del 6 maggio 2017, inviato ad entrambi gli operatori;
- vi. 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.

L'operatore Wind Tre S.p.A. ha dichiarato che in data 30 maggio 2016 risulta pervenuta sui sistemi una richiesta di migrazione da parte di Telecom Italia S.p.A. riferita a entrambe le utenze, n. 0823408xxx e n. 0823408xxx. La migrazione dell'utenza n. 0823408xxx è stata espletata regolarmente il 15 giugno 2016, *“per la linea 0823408xxx risultano diverse richieste di migrazione Wind donating-TIM recipient, che ricevono tutte KO da TIM, ad eccezione dell'ultima che perveniva in data 21 aprile 2017 che si*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

completava il successivo 4 maggio”. In relazione a tanto, l’operatore ha prodotto le schermate di sistema comprovanti quanto addotto. La Società ha concluso evidenziando che il disservizio di cui l’utente si duole è quindi imputabile esclusivamente all’operatore *recipient* e che ha fornito puntuale e tempestivo riscontro telefonico ai reclami pervenuti a mezzo fax dall’utente.

### **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.

*In primis*, si rileva che le doglianze mosse dall’istante nei confronti di Telecom Italia S.p.A. restano incontestate, non avendo l’operatore rilevato alcunché a propria difesa, tantomeno contraddetto la rappresentazione dei fatti esposta nell’istanza di definizione.

Nel merito, la richiesta *sub i.* non può trovare accoglimento nei confronti di Telecom Italia S.p.A. in quanto dalle rispettive fatture, prodotte dall’utente in allegato all’istanza di definizione, non emergono duplicazioni di addebiti in riferimento al medesimo periodo e alla medesima linea telefonica. Viceversa, la stessa merita accoglimento nei confronti dell’operatore Wind Tre S.p.A. che, pertanto, è tenuto a stornare, ovvero a rimborsare, tutti gli importi addebitati in riferimento all’utenza n. 0823408xxx a far data dal 15 giugno 2016, nonché tutti gli importi addebitati in riferimento all’utenza n. 0823408xxx a far data dal 4 maggio 2017.

La richiesta *sub ii.* può essere accolta in quanto, alla luce dei documenti al fascicolo, la linea telefonica *business* n. 0823408xxx, su cui era attivo sia il servizio voce che l’ADSL, risulta migrata in Telecom Italia S.p.A. solo in data 4 maggio 2017, a fronte del contratto sottoscritto l’11 maggio 2016. Pertanto, atteso che nelle more dell’espletamento della procedura di migrazione l’utenza è stata servita dall’operatore Wind Tre S.p.A., Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all’utente l’indennizzo di cui all’articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l’articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 3,00 *pro die*, per ciascun servizio, per complessivi 348 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dall’11 maggio 2016 (data in cui risulta sottoscritto il contratto) al 4 maggio 2017 (data in cui l’utenza risulta migrata in Telecom Italia S.p.A.), già decurtati di giorni 10 che l’operatore si riserva, ai sensi dell’articolo 4 delle proprie Condizioni generali di contratto, per attivare la linea telefonica, per un importo totale pari ad euro 2.088,00 (duemilaottantotto/00).

Inoltre, in accoglimento alla richiesta *sub iv.*, Telecom Italia S.p.A. è altresì tenuta a corrispondere all’utente l’indennizzo di cui all’articolo 6, comma 2, in combinato disposto con l’articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 10,00 *pro die*, per ciascun servizio, per complessivi 26 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 4 maggio 2017 (data in cui l’utenza risulta migrata in Telecom Italia S.p.A.) al 30 maggio 2017 (data in cui Telecom Italia S.p.A. ha attivato i servizi), per un importo totale pari ad euro 520,00 (cinquecentoventi/00).



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Per quanto attiene alla richiesta *sub iii.*, si osserva che nessuno dei due operatori ha provato di aver riscontrato formalmente il reclamo scritto inviato dall'utente in data 8 febbraio 2017, avente ad oggetto la mancata migrazione della linea telefonica n. 0823408xxx. Pertanto, ai sensi dell'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, Telecom Italia S.p.A. e Wind Tre S.p.A. sono tenuti, rispettivamente, a corrispondere all'utente, a titolo di mancata risposta a reclamo, un indennizzo pari ad euro 1,00 pro die, per complessivi 40 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dall'8 febbraio 2017 al 4 maggio 2017 (data in cui è stata espletata la procedura di migrazione), già decurtati dei 45 giorni che ciascun operatore, ai sensi della propria Carta servizi, si riserva, per dare riscontro al reclamo, per un totale di euro 40,00 (quaranta/00).

Viceversa, la richiesta *sub v.* non può essere accolta, atteso il reclamo del 6 maggio 2017, attinente all'interruzione dei servizi, ha trovato riscontro, *per facta concludentia*, entro il termine che l'operatore si riserva per dare riscontro al reclamo.

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 100,00 (cento/00), da addebitare a carico di ciascun operatore in misura proporzionale alle rispettive responsabilità, come sopra configurate.

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 parzialmente l'istanza della società Diezzo nei confronti delle società Telecom Italia S.p.A. e Wind Tre S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. Telecom Italia S.p.A., oltre all'importo di euro 90,00 (novanta/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 a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

a. euro 2.088,00 (duemilaottantotto/00), a titolo di indennizzo per ritardato espletamento della procedura di migrazione dell'utenza *business* n. 0823408xxx;

b. euro 520,00 (cinquecentoventi/00) a titolo di indennizzo per indebita interruzione della linea telefonica *business* n. 0823408xxx;

c. euro 40,00 (quaranta/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

3. Wind Tre S.p.A., oltre all'importo di euro 10,00 (dieci/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a stornare, ovvero a rimborsare, tutti gli importi addebitati in riferimento all'utenza n. 0823408xxx a far data dal 15 giugno 2016, nonché



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

tutti gli importi addebitati in riferimento all'utenza n. 0823408xxx a far data dal 4 maggio 2017, nonché a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante euro 40,00 (quaranta/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di mancata risposta al reclamo.

4. Le società Telecom Italia S.p.A. e Wind 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, 30 gennaio 2018

**IL PRESIDENTE**

Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Riccardo Capecchi