

DELIBERA N. 135/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SAGGIOMO/WIND TRE S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/42963/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 17 ottobre 2019;

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. 95/19/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* come modificato 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli*

indifferibili e urgenti, fino all'insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019".

VISTA l'istanza dell'utente Saggiomo, del 09/11/2018 acquisita con protocollo N. 0187460 del 09/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente dichiara di aver inviato, in data 13 febbraio 2017, richiesta di recesso dal contratto al gestore WIND Tre S.p.A. (di seguito solo "WIND") con rientro della linea in TIM S.p.A. (di seguito solo "TIM") e contestuale modifica dell'intestazione del contratto, ma la migrazione non si è mai perfezionata. In particolare, l'utente ha contestato a WIND di aver continuato a fornire il servizio, nonostante la disdetta, fino al mese di aprile 2017 e di aver proseguito nell'emissione di fatture, comunque regolarmente pagate. In data 2 febbraio 2018, la parte istante ha nuovamente formalizzato a WIND la propria volontà di recedere dal contratto, ma senza rientro in TIM. Ciò nonostante l'utente ha continuato a ricevere fatture emesse da WIND.

Sulla base di tali premesse, l'istante richiede:

- i.* lo storno di somme insolute e non dovute;
- ii.* il rimborso di somme pagate e non dovute;
- iii.* indennizzo per mancata migrazione dei servizi;
- iv.* indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- v.* indennizzo per sospensione della linea;
- vi.* indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare, l'operatore WIND eccepisce l'ammissibilità di quanto descritto dall'utente, il quale da una parte pretenderebbe di reclamare per la mancata gestione della disdetta e, dall'altra, per una ingiustificata interruzione del servizio.

Nel merito, l'operatore ha precisato che il primo ordine di cessazione con rientro in TIM (1-309195779881 del febbraio 2017), è stato annullato proprio da TIM con la causale "*rinuncia del cliente*". Ciò ha determinato un blocco sul *tool* di trasferimento delle numerazioni proprio al fine di garantire all'utente la continuità del servizio.

Con riguardo alla richiesta di indennizzo per sospensione, il gestore ha evidenziato l'assenza di reclami specifici volti a segnalare presunte interruzioni di linea rilevando

l'invio di comunicazioni meramente strumentali alla richiesta di indennizzi e rimborsi; WIND ha sottolineato che, in ogni caso, questa stessa richiesta è stata comunque riscontrata "nei fatti" per esplicita ammissione dell'istante: "[...] *il gestore Wind ha provveduto al rimborso integrale delle suddette somme [...] lasciando quindi a carico dell'istante soli 65 euro quali costi per attività di cessazione servizio*".

In via preliminare, l'operatore TIM, parte convenuta su estensione del contraddittorio disposta ai sensi dell'articolo 19 del *Regolamento*, ha eccepito l'inammissibilità delle memorie e della documentazione versata in atti dall'utente successivamente al deposito dell'istanza di definizione del 9 novembre 2018; nel merito, TIM ha precisato di aver effettuato tre richieste a OLO WIND per l'utenza in controversia, nelle date 23 febbraio 2017, 25 agosto 2017 e 14 agosto 2018. Tutti gli ordinativi venivano chiusi (il primo per rifiuto del cliente), come da schermate in atti. L'utenza è pertanto rimasta nella disponibilità di WIND e TIM non ha potuto procedere alla sua riacquisizione a causa della richiesta di recesso pendente nei confronti di WIND. Rilevato il disinteresse dell'istante a rientrare in TIM, la stessa TIM ha infine chiesto l'estromissione dal procedimento.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti, l'istanza non può trovare accoglimento.

In via preliminare, alla luce del combinato disposto di cui al comma 2, articolo 16, e comma 1, articolo 6, del *Regolamento*, deve rilevarsi la tardività del deposito delle memorie e della documentazione con cui l'utente, nelle date 11 gennaio 2019 e 23 aprile 2019 ha integrato l'istanza di definizione presentata il 9 novembre 2018. Stante, dunque, l'irricevibilità della documentazione versata in atti nel corso del procedimento (eccezione fatta per la replica alla memoria difensiva di WIND), si evidenzia che l'istanza è carente, tra l'altro, dei reclami effettuati dalla parte in relazione ai disservizi lamentati, circostanza di per sé preclusiva del riconoscimento di eventuali indennizzi in base al comma 4, articolo 14, del *Regolamento sugli indennizzi*: in assenza di qualsivoglia segnalazione, infatti, l'operatore non è messo nella condizione di conoscere il problema e di intervenire per risolverlo e, conseguentemente, nessuna responsabilità può essergli addebitata. Per mera completezza, si evidenzia che l'utente ha genericamente fatto riferimento a contatti telefonici avuti con il gestore, senza riportare alcun elemento informativo utile a circostanziarli almeno temporalmente, limitandosi a indicare in istanza la data del reclamo a WIND del giorno 11 maggio 2018, che risulterebbe in ogni caso tardivo quanto meno in relazione alla mancata migrazione verso TIM avviata nel 2017 oltre che alla lamentata sospensione amministrativa. Se è vero che, a fronte della preclusione di eventuali indennizzi è fatta salva la ripetizione di somme pagate dall'utente e non dovute, nel caso di specie, considerate la genericità dell'istanza priva di allegazioni a supporto e le memorie difensive e di replica dell'istante, si evince che WIND ha già provveduto a

emettere note di credito per importi precedentemente contestati residuando, invece, la somma di euro 65,00 addebitata all'utente a titolo di "costi per attività di cessazione servizio", laddove tale voce risulta espressamente pubblicizzata dal gestore ai sensi della delibera n. 96/07/CONS in tema di "*Modalità attuative delle disposizioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7*" e per ciò nota all'utente. Ciò chiarito, le richieste di cui ai punti i. e ii. non possono trovare accoglimento.

Per le motivazioni già espresse in precedenza, cioè in assenza di reclami acquisiti al fascicolo procedimentale volti a segnalare il ritardo nella migrazione o il suo mancato perfezionamento, la richiesta di indennizzo di cui al punto iii. non può essere accolta. Analogamente può dirsi della richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del maggio 2018, atteso che non risulta allegata in istanza prova alcuna dell'invio del reclamo in parola.

In relazione alla richiesta *sub v.*, posto che l'istante ha lamentato di aver subito la sospensione amministrativa dell'utenza a far data dal 30 aprile 2017, specificando in replica che il periodo di sospensione è durato fino al 1° novembre 2018, si ritiene opportuno precisare quanto segue. Innanzitutto, si rileva che il *dies ad quem* indicato dall'utente come termine della sospensione è di gran lunga successivo al momento in cui l'istante dichiara di aver trasmesso a WIND una seconda richiesta di disdetta (senza rientro in TIM) e, quindi, alla effettiva cessazione del contratto. Integrandosi tale circostanza con la già evidenziata assenza di reclami e segnalazioni da parte dell'utente, rilevato altresì il mancato avvio di una procedura d'urgenza per ottenere il ripristino dei servizi, si ritiene di non poter riconoscere alcun indennizzo.

Infine, non può accogliersi la richiesta *sub vi.* relativa all'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, formulata in modo generico nonché in contrasto con la descrizione dei fatti e il contenuto delle altre richieste di parte precedentemente esaminate.

Pertanto, nessuna responsabilità risulta accertabile in capo al gestore WIND Tre S.p.A. nell'ambito della presente controversia, mentre si rileva l'estraneità alla vicenda dell'operatore convenuto su estensione del contraddittorio, TIM S.p.A.

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 non accoglie l'istanza del signor Saggiomo nei confronti delle società WIND Tre S.p.A./TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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, 17 ottobre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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