



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **DELIBERA N. 15/19/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA FAVARIN /WIND TRE S.P.A. (GU14/984/2018)**

#### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 22 gennaio 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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, 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 “*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 “*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. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra*



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS", e in particolare l'articolo 2, comma 2;

VISTA l'istanza del sig. Favarin, del 12 giugno 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica fissa n. 049618xxx, ha contestato nei confronti di WIND Tre S.p.A., (di seguito anche solo "WIND Tre" o "Società") la ritardata attivazione della linea voce e dati e la successiva interruzione dei servizi. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, negli scritti difensivi e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, in data 11 luglio 2016, ha sottoscritto un contratto per la fornitura di una linea telefonica fissa, con trasferimento da altro operatore, avendo ricevuto ripetute rassicurazioni che il passaggio tra operatori sarebbe avvenuto senza soluzione di continuità del servizio;

b. dopo aver sottoscritto il contratto, l'istante ha cercato invano di contattare il servizio clienti al n. 155 per ricevere informazioni sulla data effettiva del passaggio. L'ultima comunicazione riferiva che il distacco sarebbe avvenuto il giorno 18 luglio 2016, ma l'istante aveva ricevuto e pagato le fatture da emesse da Telecom per i mesi di luglio, agosto e fino a settembre 2016;

c. l'istante contattava numerose volte il servizio clienti per ricevere informazioni sull'attivazione dei servizi ma non sono state mai fornite risposte certe e, soprattutto, era apparso subito chiaro che la data del distacco della linea veniva di volta in volta procrastinata a data sempre più incerta;

d. in data 13 agosto 2016, Telecom procedeva al distacco la linea e l'istante è rimasto senza linea telefonica e senza accesso internet;

e. l'istante effettuava numerose telefonate al servizio clienti, ricevendo risposte interlocutorie, inviava anche un reclamo tramite PEC per chiedere soluzione al problema, senza alcun esito;



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

f. la linea telefonica e il servizio ADSL sono stati interrotti per tutto il mese di agosto e fino a settembre 2016 e, solo dopo infinite insistenze, un tecnico è intervenuto in data 26 settembre 2016 e ha accertato che era stato compiuto un errore di allacciamento, in quanto avevano allacciato un altro numero in una cabina di derivazione esterna all'abitazione dell'istante;

g. in data 27 settembre 2016, l'istante riceveva comunicazione di risoluzione dell'inconveniente;

h. nonostante tutto il disagio arrecato, Wind Tre emetteva fattura per il mese di agosto 2016 (a loro dire la linea era attiva dal giorno 28 agosto 2016, quindi un pro-quota per 3 giorni, pari a euro 6,94) e per tutto il mese di settembre pari a euro 29,95;

i. l'istante immediatamente contestava con posta certificata le due fatture e provvedeva per due volte a respingere i relativi addebiti. In risposta Wind Tre accoglieva il reclamo accordando una nota di credito di euro 5,49;

j. l'istante riceveva la lettera datata 14 febbraio 2017 pervenuta il 24 febbraio successivo, in cui si intimava di pagare entro tre giorni le due fatture respinte e contestate, a pena di sospensione della linea e di addebito di ulteriori oneri:

k. l'istante, non intendendo pagare le fatture regolarmente contestate, si è rivolto a un legale che, in data 19 marzo 2017, ha redatto una formale lettera di "Reclamo, risarcimento e indennizzi" per il disagio arrecato, contenente la richiesta di cancellazione delle fatture contestate, la richiesta di indennizzo, ma soprattutto la diffida rivolta a WIND Tre a non proseguire con questo atteggiamento e a evitare di procedere con un illegittimo il distacco della linea;

l. la lettera del 13 marzo 2017 è rimasta senza risposta da parte di WIND Tre, mentre Telecom, a cui era indirizzata per conoscenza, ha risposto di non ritenersi responsabile per il comportamento dell'altro operatore.

m. di conseguenza, sempre tramite il legale, l'istante presentava istanza di conciliazione con richiesta risarcitoria di complessivi euro 1.918,00;

n. nonostante l'inoltro dell'istanza di conciliazione, a partire dal giorno 15 luglio 2017 la linea telefonica è stata sospesa;

o. l'istante ha sempre pagato tutti i conti telefonici tranne i due oggetto di contestazione; da quel momento la posizione risultava in gestione presso un'agenzia di recupero crediti in Romania, rendendo impossibile ogni tentativo di chiarire la situazione;

p. l'istante ha inviato diverse *email*, senza risposta, e si è recato presso i negozi WIND Tre, senza risolvere il problema, infine, in data 10 agosto 2017, ha inviato un reclamo tramite fax minacciando azioni penali per minacce e riservandosi di presentare ricorso al Garante per la *privacy* per avere trasferito i dati personali all'estero senza consenso;



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

q. finalmente in data 18 agosto 2017, a seguito del fax inviato, l'istante è stato contattato in merito alla riattivazione della linea, alla cancellazione delle fatture contestate e al blocco della fattura in via di emissione a valere sul nuovo periodo trascorso senza linea, riconoscendo di fatto tutte le sue ragioni.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. la liquidazione dell'indennizzo per la sospensione dei servizi dal 13 agosto 2016 al 27 settembre 2016;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la ritardata migrazione dal 18 luglio 2016 al 27 settembre 2016;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la ritardata attivazione dei servizi dal 18 luglio 2016 al 27 settembre 2016;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per sospensione/cessazione dei servizi dal 15 luglio 2017 al 18 agosto 2017;
- v. la liquidazione dell'indennizzo per mancata/ritardata risposta ai reclami dal 23 marzo 2017 al 18 agosto 2017;
- vi. il risarcimento dei danni morali e materiali;
- vii. il rimborso delle spese di procedura.

### 2. La posizione dell'operatore

La società WIND Tre S.p.A., nella propria memoria, ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste formulate nell'istanza GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione UG con riferimento alla contestazione di sospensione immotivata del servizio, indicata nell'istanza GU14 rispetto ad una mancata migrazione dell'utenza indicata nell'istanza UG. Invero, eventuali domande eccedenti e/o diverse la richiesta trattata dinanzi al CORECOM, dovranno essere considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione.

Wind Tre eccepisce anche l'improcedibilità/inammissibilità della istanza di definizione laddove l'istante richiede un risarcimento del danno, in quanto tale domanda ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5, del *Regolamento* esula dalle competenze dell'Autorità.

Nel merito, l'istante ha contestato un ritardo della migrazione nello scenario WIND Tre *recipient* e Telecom *donating* per l'utenza n. 049618918, attivata sui sistemi WIND Tre, in data 29 agosto 2016. In merito alle suddette doglianze, WIND Tre precisa che dalle verifiche sui propri sistemi risulta che in data 12 luglio 2016 veniva inserito ordine di attivazione contratto "FIBRA FTTC VULA" mediante processo di migrazione e che tale ordine veniva espletato alla data del 29 agosto 2016.

Solo nella data del 22 settembre 2016, il cliente segnalava un guasto ADSL sulla sua utenza e WIND Tre prontamente provvedeva ad aprire una pratica di guasto che



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

veniva chiusa in data in data 26 settembre 2016 a seguito di “Intervento Telecom Italia”. Inoltre, a seguito di contatto *outbound* del 27 settembre 2016, il cliente confermava la risoluzione del problema.

In data 1° dicembre 2016, in fase di gestione della segnalazione inviata tramite PEC in data 9 novembre 2016, con la quale il cliente lamentava il disservizio occorso, il Servizio Clienti procedeva esclusivamente allo storno parziale del conto telefonico n. 7316592795 per l'importo di euro 5,49 IVA inclusa in riferimento alla segnalazione di guasto. Diversamente non provvedeva al riconoscimento di alcun indennizzo per ritardo attivazione poiché nessun ritardo era imputabile alla stessa. Il cliente veniva informato mediante contatto e invio di *email*.

In data 29 marzo 2017, perveniva un reclamo dal legale dell'istante, in cui si richiedeva nuovamente l'indennizzo, la pratica veniva gestita in data 12 aprile 2017 e al cliente veniva fornita comunicazione di risposta scritta già inoltrata.

In data 26 luglio 2017, il contratto codice n. 1244958200500, veniva sospeso per morosità dato l'insoluto presente a sistema, preannunciato al cliente mediante invio di *email* e lettera del 13 febbraio 2017 e 14 febbraio 2017 e “Phone Collection” datate 30 giugno 2017 – 13 luglio 2017.

In data 18 agosto 2017, in ottica di *caring*, WIND Tre comunicava al cliente di aver stornato gli importi insoluti relativi ai conti telefonici nn. 7314880350 e 7316592795, richiesto la riattivazione del servizio e di procedere, in via del tutto eccezionale, a effettuare accredito di una mensilità del canone “*All Inclusive Unlimited*”.

Con riferimento al ritardo nella migrazione dell'utenza, WIND Tre ha precisato che l'attivazione è regolarmente avvenuta entro la tempistica contrattualmente prevista e alla DAC stabilita.

In relazione, invece, al disservizio tecnico, non risulta pervenuto alcun reclamo antecedente quello del 19 settembre 2016 prontamente gestito. Trattandosi di un reclamo del 2016, WIND Tre non avrebbe in alcun modo potuto recuperare l'eventuale traffico telefonico generato dalla linea, in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della *privacy* (d.lgs. 1° giugno 2003 n. 196).

### **3.Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

In via preliminare, non può trovare accoglimento l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore con riferimento alle richieste dell'istante che non siano coincidenti con quelle descritte nell'istanza di conciliazione, in quanto, come risulta dalla documentazione agli atti del fascicolo, l'istante, nelle more dell'udienza di conciliazione, aveva integrato l'istanza UG lamentando ulteriori disservizi.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i, la stessa deve essere accolta e interpretata come interruzione dei servizi, in quanto alla data del distacco da parte di Telecom si è verificato un impedimento tecnico che non ha consentito a WIND Tre di garantire la continuità nell'erogazione dei servizi. L'istante, in data 18 luglio 2016, aveva sottoscritto un contratto volto alla migrazione dell'utenza telefonica da Telecom a WIND Tre e, in data 13 agosto 2016, Telecom, come risulta anche dalla fattura emessa, ha proceduto al distacco della linea. L'istante ha contestato in questa sede la sospensione dei servizi, ha inviato diverse segnalazioni telefoniche e infine nel mese di marzo 2017 ha inviato tramite il proprio legale, una richiesta di storno delle fatture nn. 7314880350 e 7316592795 emesse per il periodo di mancata erogazione del servizio. Le fatture contestate, dopo diversi reclami, sono state stornate a riprova del fatto che i servizi risultavano interrotti. Tanto premesso, ne consegue che la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 5,00 *pro die* per ciascun servizio per il numero di giorni pari a 46 calcolati dal 13 agosto al 27 settembre 2016.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii, la stessa non può trovare accoglimento in quanto non vi è prova che la DAC fosse prevista per il 18 luglio 2016 e, in ogni caso, le procedure di passaggio tra operatori sono disciplinate dalla delibera n. 274/07/CONS che prevede che il passaggio avvenga senza interruzione del servizio entro una tempistica prestabilita. Nel caso di specie, quindi, alla data del 13 agosto 2016 è subentrato il distacco dei servizi che risulta ben più grave del ritardo nella procedura di migrazione ove i servizi risultavano attivi con il precedente gestore, motivo per cui è possibile ritenere che il disagio del ritardo risulta assorbito dal disagio dell'interruzione dei servizi voce e dati.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iii., la stessa non può trovare accoglimento in quanto risulta essere solo una diversa formulazione della richiesta di cui al punto ii.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iv, la stessa deve trovare accoglimento, in quanto l'istante in data 15 luglio 2017 ha subito la sospensione dell'utenza telefonica per morosità sebbene fosse stata presentata una diffida tramite il proprio legale volta a evitare la sospensione dei servizi in considerazione della richiesta di storno delle fatture contestate. La sospensione posta in essere da WIND Tre risulta illegittima, pertanto, la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 7,50 *pro die* per ciascun servizio per il numero di giorni pari a 34, calcolati dal 15 luglio 2017 al 18 agosto 2017.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto v, la stessa deve essere accolta in quanto il reclamo del marzo 2017 inviato tramite il proprio legale risulta riscontrato per *facta concludentia* solo parzialmente e, comunque, oltre la tempistica di 45 giorni prevista dalla Carta servizi. Occorre considerare che il reclamo è stato inviato in data 23 marzo 2017 mentre la nota di risposta di WIND Tre con cui veniva comunicato lo storno delle fatture contestate è del 18 agosto 2017. Tanto premesso ne consegue che



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo per la ritardata risposta al reclamo ai sensi dell'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 1,00 *pro die* per il numero di giorni pari a 100 calcolati dall'8 maggio 2017 (al reclamo del 23 marzo 2017 occorre aggiungere 45 giorni di tempo per la gestione) fino al 18 agosto 2017, data in cui WIND Tre ha comunicato di aver disposto lo storno delle fatture contestate.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto v., la stessa non può trovare accoglimento, in quanto esula dalle competenze di questa Autorità secondo quanto previsto dall'articolo 19, comma 4 del *Regolamento*.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto vi. volta al rimborso delle spese di procedura, la stessa deve trovare accoglimento e la società WIND Tre sarà tenuta a corrispondere l'importo pari a euro 150,00 a titolo di spese di procedura, considerato che l'istante ha fatto ricorso all'assistenza di un legale.

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

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Favarin 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 corrispondere in favore dell'istante, tramite bonifico o assegno bancario, oltre l'importo pari a euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di spese di procedura, anche i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 460,00 (quattrocentosessanta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati;
- ii. euro 510,00 (cinquecentodieci/00) a titolo di indennizzo per la sospensione dei servizi voce e dati;
- iii. euro 100,00 (cento/00) a titolo di indennizzo per la ritardata risposta al reclamo.

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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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.

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

Napoli, 22 gennaio 2019

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Mario Morcellini

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