



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 152/15/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
CARTAREGIA / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.  
(GU14 n. 606/15)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 1 dicembre 2015;

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. 390/15/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*”;

VISTA l’istanza del sig. Cartaregia, del 24 aprile 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica fissa *business* n. 0941661xxx, ha contestato la mancata gestione del diritto di recesso dal contratto da parte dell'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito anche Wind), la successiva interruzione del servizio telefonico e del servizio ADSL e la mancata risposta ai reclami. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 21 ottobre 2014, l'istante sottoscriveva via *web* un contratto relativo ai servizi di telefonia fissa ed ADSL con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

b. il giorno successivo, il 22 ottobre 2014, dopo aver letto con attenzione le condizioni contrattuali, l'istante esercitava il diritto di recesso dal contratto, inviando una comunicazione tramite posta certificata alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A., lasciando invariato il proprio rapporto contrattuale con Telecom Italia S.p.A.;

c. in data 27 ottobre 2014, l'istante riscontrava inspiegabilmente l'interruzione del servizio telefonico e del servizio ADSL che provvedeva a segnalare tempestivamente sia telefonicamente che tramite posta certificata;

d. intanto, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. inviava fatture per l'importo pari ad euro 51,84 ed anche solleciti di pagamento.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione del servizio voce ed internet raddoppiati in quanto utenza *business*;
- ii. l'annullamento delle fatture emesse da Wind per un servizio mai reso;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

## 2. La posizione dell'operatore

La società Wind, nella memoria, ha precisato che: «*[I]n data 21 ottobre 2014, l'istante, tramite canale web, chiedeva l'attivazione della linea 0941661xxx su rete WIND. La convenuta, prontamente, avviava il relativo provisioning, mediante processo di migrazione dell'utenza da Telecom Italia. Il successivo 22 ottobre, il medesimo istante inoltrava, mediante pec, richiesta di recesso dal predetto contratto, identificato dal codice cliente n 1.10415322. A fronte della ricezione di tale richiesta, tuttavia, WIND rilevava l'impossibilità di interrompere un processo di attivazione ormai già avviato, posto che il contratto risultava già in lavorazione; al fine, comunque, di dare seguito alla volontà espressa dal sig. Cartaregia, procedeva alla prenotazione della disattivazione:*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*tale operazione, nei fatti, prenotava la cessazione del contratto a seguito dell'espletamento dell'ordine di attivazione. In data 29 ottobre 2014, il servizio relativo alla componente adsl veniva attivato. In data 3 novembre 2014, l'istante inoltrava, mediante pec, un reclamo con cui sollecitava il rientro della numerazione in favore di Telecom Italia, nonché segnalava l'interruzione nell'erogazione del servizio a partire dal precedente 27 ottobre. Il successivo 10 novembre, veniva altresì attivata l'utenza, quanto alla componente voce, in accesso commerciale (WLR) su rete WIND. In seguito, dunque, al completamento dell'attivazione, sia per la parte voce sia per la parte adsl, la convenuta avviva il relativo processo di disattivazione: nella medesima giornata, quindi, la componente dati veniva disattivata; viceversa, in data 12 novembre 2014, la richiesta di disattivazione della componente voce disposta, come da volontà dell'utente, con rientro in Telecom Italia, riceveva un KO con motivazione "Linea in fase di trasformazione commerciale" (Allegato 1). In data 21 novembre 2014, l'istante inviava, mediante pec, un nuovo sollecito di rientro in Telecom dell'utenza 0941661xxx, nonché il ripristino della funzionalità stessa. In data 30 gennaio u.s., l'utente promuoveva un'istanza ex art. 5 del Regolamento, finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza. In risposta alla stessa, con nota datata 5 febbraio u.s., WIND rappresentava che "[...]l'ordine di cessazione con rientro in Telecom della numerazione 0941661xxx è stato espletato solo per il servizio adsl, id ordine 1-124217793433, espletato in data 11/11/2014. L'ordine di cessazione per il servizio wlr voce linea attiva, id ordine 1-124217793433, ha ricevuto un Ko "600" da parte del gestore Telecom. A tal fine, abbiamo provveduto ad inviare una segnalazione a Telecom per fare effettuare le verifiche prima di risottomettere l'ordine. All'esito delle richieste verifiche si provvederà, pertanto, a risottomettere l'ordine dandone tempestiva comunicazione." (Allegato 2). Nonostante il predetto riscontro, il Corecom Sicilia incaricato adottava egualmente un provvedimento d'urgenza, in risposta al quale, con successiva comunicazione del 18 febbraio, la convenuta specificava che "[...]Telecom ci ha comunicato di avere effettuato la bonifica richiesta e a seguito della predetta segnalazione abbiamo risottomesso l'ordine di cessazione 1-124217793433 per il servizio voce, la cui la data attesa consegna (i.e. "DAC") è prevista per il prossimo 25 Febbraio[...]" (Allegato 3). In data 16 febbraio u.s., infatti, WIND, ricevuta da Telecom la conferma in merito alla bonifica disposta, risottometteva l'ordine di cessazione 1-124217793433 per il servizio voce; il successivo 25 febbraio, la richiesta risultava definitivamente espletata (Allegato 4). Ad oggi, l'istante presenta una situazione amministrativa irregolare, con un insoluto pari a € 51,84».*

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

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



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Nel caso in esame, l'istante lamenta la mancata gestione del diritto di recesso dal contratto avente ad oggetto i servizi voce e dati, esercitato dall'istante il giorno successivo a quello della sua sottoscrizione. In particolare, non solo il recesso non è stato gestito ma addirittura l'istante ha subito l'interruzione dei servizi stessi. L'istante ha provveduto ad inviare numerose segnalazioni sia telefoniche che tramite posta certificata in quanto il servizio ADSL, in data 11 novembre 2014 era rientrato in Telecom Italia S.p.A. mentre per il servizio voce permaneva il disservizio dell'interruzione tant'è che l'istante ha inviato anche un formulario GU5 volto alla riattivazione del servizio voce con Telecom Italia S.p.A. ma la stessa è avvenuta solo in data 25 febbraio 2015.

In relazione alla *res controversa*, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A., nella propria memoria e nel corso dell'audizione, ha riconosciuto di non aver gestito correttamente la richiesta di recesso avanzata dall'istante anche se in concreto si sono verificate difficoltà tecniche che non hanno consentito l'immediato rientro della linea telefonica in Telecom Italia S.p.A.

Tanto premesso, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *i*), la stessa deve essere accolta e l'istante ha diritto all'indennizzo, ai sensi dell'articolo 4 dell'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, per l'interruzione del servizio voce dal 3 novembre 2014 (data in cui è stato inviato il reclamo tramite posta certificata) al 25 febbraio 2015, data in cui la linea è rientrata in Telecom Italia S.p.A., per un numero complessivo di 112 giorni, mentre per il servizio ADSL dal 3 novembre 2014 al 10 novembre 2015, data in cui il servizio è rientrato in Telecom Italia S.p.A., per un numero complessivo di 8 giorni. L'indennizzo deve essere raddoppiato ai sensi dell'articolo 12, comma 2 del citato allegato A) in quanto si tratta di un'utenza *business*.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), la stessa deve essere accolta in quanto l'operatore telefonico ha avviato un processo di attivazione in pendenza di una richiesta di recesso e pertanto non avrebbe dovuto emettere alcuna fattura a carico dell'istante.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *iii*) relativa alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la stessa deve essere accolta e l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 11 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS secondo il parametro di euro 1,00 *pro die* per il numero complessivo di 61 giorni, considerati dal 18 dicembre 2014 (al reclamo del 3 novembre 2014 vanno conteggiati 45 giorni di tempo per la gestione dello stesso) fino 19 febbraio 2015 (data in cui si è svolta l'udienza di conciliazione).

Infine, con riferimento all'ultima richiesta dell'istante, si ritiene equo riconoscere, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di spese di procedura in considerazione che l'istante ha partecipato ad entrambe le procedure ricorrendo all'assistenza di un legale.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## DELIBERA

### Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Cartaregia nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta in favore dell'istante a corrispondere, mediante bonifico o assegno bancario, oltre la somma pari ad euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza:

i. euro 1.680,00 (milleseicentottanta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce di un'utenza *business*;

ii. euro 120,00 (centoventi/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio ADSL di un'utenza *business*;

iii. euro 61,00 (sessantuno/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

3. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta, altresì, a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante l'annullamento delle fatture emesse a carico dell'istante.

4. La società Wind Telecomunicazioni 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.

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.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

Roma, 1 dicembre 2015

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim***  
Antonio Perrucci