

DELIBERA N. 177/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
POLIFORMIA/ TIM S.P.A./WIND TRE S.P.A.
(GU14/159769/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 aprile 2020;

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”*, di seguito denominato *Regolamento*, 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”*, come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, 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 i 60 giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l'art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza del sig. Piazza del 5 agosto 2019, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Poliformia;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società Poliformia, in persona del legale rappresentante *pro tempore* sig. Piazza, intestataria delle utenze telefoniche *business* n. 0266801xxx e n. 0269017xxx, contesta l'arbitraria sospensione delle linee telefoniche, nonché la fatturazione di importi indebiti, addebitati successivamente alla disdetta contrattuale.

In particolare, l'istante, cliente di WIND Tre, ha rappresentato che nel mese di settembre 2017 riscontrava l'improvvisa sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL inerente alle due utenze telefoniche adibite a uso professionale; disservizio che veniva prontamente segnalato a mezzo contatto telefonico. Nonostante numerosi solleciti telefonici, la società WIND Tre non provvedeva al ripristino della funzionalità delle linee telefoniche. Pertanto, l'istante, a seguito del sollecito scritto del 23 gennaio 2018, revocava l'autorizzazione a mezzo addebito bancario RID e richiedeva il passaggio ad

altro operatore, formalizzando nel contempo disdetta contrattuale in data 19 febbraio 2018. Nonostante la richiesta di cessazione contrattuale, la società WIND Tre S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi indebiti a fronte di servizi non usufruiti.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per l'interruzione di entrambi i servizi;
- ii. il rimborso e lo storno di tutte le fatture allo stato insolute fino a chiusura del ciclo di fatturazione con ritiro di eventuale pratica di recupero crediti;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione degli operatori

La società TIM S.p.A., nella propria memoria, ha rappresentato quanto segue *“l'istante contesta principalmente ad OLO (WIND) disservizi sulle linee dal mese di settembre 2017 e prosecuzione fatturazione anche dopo il rientro in TIM, a seguito di disdetta inoltrata a Wind in data 19 febbraio 2018. Nessuna doglianza appare essere rivolta a TIM, il cui operato, lo si precisa sin da subito, non potrà essere messo in discussione. Nessun reclamo, nessuna segnalazione, nulla di nulla è rivolto a Tim che, in questa sede, insiste per la declaratoria di estraneità rispetto ai fatti di cui si controverte. Per quanto sopra esposto si richiede il rigetto delle domande avversarie”*.

La società WIND Tre S.p.A., nella propria memoria, ha rappresentato quanto segue *“il 20 ottobre 2017 veniva aperta la lavorazione tecnica per impossibilità ad effettuare chiamate risolta il giorno successivo 21 ottobre 2017. In data 24 ottobre 2017 veniva effettuata richiesta di migrazione nello scenario OLO Wind Tre donating – TIM recipient con data attesa consegna del 13 novembre 2017 andata in KO. In data 27 ottobre 2017 veniva aperta segnalazione tecnica per assenza di portante. A seguito di contatto telefonico, la parte attrice comunicava di avere già provveduto a richiedere la migrazione delle due numerazioni e di non essere pertanto più interessata al servizio. In data 11 gennaio 2018 veniva inserita nuova richiesta di migrazione espletata in data 19 febbraio 2018. IL 24 gennaio 2018 l'istante sollecita per iscritto risoluzione del disservizio, riscontrato regolarmente in data 6 marzo 2018. Non veniva intrapresa alcuna azione poiché il contratto risultava in cessazione. In data 21 febbraio 2018, successivamente alla migrazione ad altro OLO del 19 febbraio 2018, l'istante reitera richiesta di disdetta. A completamento delle verifiche, si concedeva lo storno delle fatture con i relativi canoni dalla data del 19 febbraio 2018 (data di espletamento della migrazione verso altro OLO) fino alla definitiva cessazione del contratto. La domanda attorea non merita accoglimento in quanto infondata in fatto ed in diritto. Ai sensi dell'articolo 2, comma 2, della Carta Servizi, il diritto del cliente ad essere indennizzato nasce solo nel caso in cui WIND non abbia eliminato il disservizio entro il quarto giorno. Nel caso specifico, la scrivente difatti, ricevuta la prima segnalazione, il 20 ottobre 2017, si attivava prontamente e risolveva il disservizio il giorno successivo. Quanto al reclamo del 27 ottobre 2017, preme sottolineare che la parte attrice contattata per l'avvio delle*

puntuali verifiche, dichiarava di non essere più interessata al servizio e di avere già provveduto a richiedere la migrazione delle linee. Quanto alla mancata risposta al reclamo del 24 gennaio 2018, si rileva che la scrivente ha fornito risposta entro il termine dei 45 giorni e che la disdetta ricevuta in data 21 febbraio 2018 non può considerarsi reclamo, ma richiesta di risoluzione del contratto. Per quanto sopra esposto, si richiede il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante perché infondate in fatto ed in diritto".

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, si deve evidenziare che la società WIND Tre S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione di dettaglio dei consumi, ovvero la copia dei *files* di *log* della componente voce e dati, a riprova della regolarità del volume di traffico e della continuità delle singole connessioni ADSL generate dalle utenze telefoniche in questione nel suddetto periodo. Tuttavia, sebbene i disservizi lamentati da parte istante si siano palesati già dai primi giorni di settembre 2017, la prima segnalazione utile di disservizio inviata dall'istante risale al 27 ottobre 2017, atteso che quella precedente del 20 ottobre 2017 risulta essere stata gestita entro la tempistica di riparazione del guasto prevista dalla Carta Servizi di WIND Tre.

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico inerente a ciascuna delle due utenze telefoniche, può ritenersi accoglibile, sia pure limitatamente al periodo intercorrente dal 1° novembre 2017 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 27 ottobre 2017, decurtate le 96 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 19 febbraio 2018 (data di richiesta di disdetta contrattuale), atteso che la società WIND Tre S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente all'assenza del servizio telefonico e alla ritardata riparazione del predetto disservizio. Peraltro, detta società non ha fornito prova dell'impossibilità tecnica di risoluzione del disservizio nella tempistica contrattuale, ovvero "*entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione*", e dell'invio della preventiva informativa resa all'utente, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, limitandosi a eccepire che "*la parte attrice contattata per l'avvio delle puntuali verifiche, dichiarava di non essere più interessata al servizio e di avere già provveduto a richiedere la migrazione delle linee*", ma senza fornirne evidenza. Va, al riguardo, rilevato il comportamento omissivo di detta società alla luce di quanto emerso in istruttoria e sulla base della seguente dichiarazione resa dalla stessa "*non veniva intrapresa alcuna azione poiché il contratto risultava in cessazione*"; difatti la società non ha prodotto alcun tracciamento di contatto e interlocuzione tra le parti.

Ergo, la totale sospensione del servizio telefonico inerente a entrambe le utenze per il numero di 110 giorni implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die*

secondo quanto previsto dall'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*. parametro che però va computato in misura del doppio, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, del medesimo *Regolamento*. Parimenti la sospensione del servizio ADSL per il numero complessivo di 110 giorni segnatamente ai suindicati periodi di riferimento legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di rimborso e/o di storno degli importi insoluti, la stessa può ritenersi accoglibile, sia pure segnatamente al periodo di mancata fruizione del servizio telefonico intercorrente dal 27 ottobre 2017 fino alla richiesta di disdetta contrattuale del 19 febbraio 2018, atteso che gli importi fatturati successivamente a tale data sono stati già stornati fino alla cessazione contrattuale, come accertato in sede istruttoria.

Di converso, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in quanto il mancato riscontro alle segnalazioni relative al malfunzionamento segnalato può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Da ultimo va evidenziato che nessuna responsabilità in ordine all'occorso è ascrivibile alla società TIM S.p.A. atteso che i disservizi interessano il lasso temporale *ante* migrazione.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Piazza, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Poliformia, 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 provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile inerente alle utenze telefoniche *business* n. 0266801xxx e n. 0269017xxx, mediante il rimborso e lo storno degli importi allo stato insoluti fatturati nel periodo di mancata fruizione del servizio telefonico e successivamente alla cessazione contrattuale con emissione di relative note di credito e con ritiro delle eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

3. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 2.640,00 (duemilaseicentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio telefonico inerente alle due utenze telefoniche *business* n. 0266801xxx e n. 0269017xxx secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 1 e 13, comma 3, del *Regolamento indennizzi*;

ii. euro 1.320,00 (milletrecentoventi/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio ADSL inerente alle due utenze telefoniche *business* n. 0266801xxx e n. 0269017xxx secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 1 e 13, comma 3, del *Regolamento indennizzi*.

4. I termini per l'esecuzione al presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge n. 18 del 23 marzo 2020 e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020 e della proroga intervenuta ai sensi dell'art. 36, comma 3, del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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

Roma, 16 aprile 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone