



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 192/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MEREU / WIND TRE S.P.A.
(GU14/1083/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 29 novembre 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 “*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 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;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA l'istanza del sig. Mereu, del 25 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 *business* n. 070490XXX ha contestato nei confronti di WIND Tre S.p.A., (di seguito anche solo "WIND Tre" o "Società") il ritardo nella portabilità dell'utenza e i conseguenti danni relativi all'attività svolta. 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 20 dicembre 2017, aveva sottoscritto un contratto "Wind Tre Business" con portabilità dal precedente gestore Telecom Italia;

b. in data 24 gennaio 2018, data prevista per la portabilità dell'utenza, constatata la mancata portabilità, preso atto dell'attivazione di una numerazione provvisoria, l'istante provvedeva ad aprire una segnalazione al servizio clienti e, vista la mancata risoluzione del problema, effettuava successivamente numerose segnalazioni telefoniche al servizio clienti, rimaste prive di riscontro;

c. in data 15 febbraio 2018, l'istante inviava un reclamo tramite posta certificata (di seguito PEC) per richiedere con urgenza la portabilità dell'utenza utilizzata per motivi professionali, senza ricevere alcun riscontro, e, vista la persistente inadempienza, veniva inviato anche un formulario GU5 in cui l'operatore veniva intimato ad attivare i servizi entro il successivo 16 marzo 2018;

d. in data 20 marzo 2018, veniva effettuata la portabilità dell'utenza, dirottata prima sull'utenza telefonica mobile e, dopo alcuni giorni, sull'utenza fissa;

e. risulta evidente il danno subito dall'attività di parrucchiere dell'istante la cui attività è legata alle prenotazioni telefoniche;

f. l'istante, nelle memorie di replica ha contestato la dichiarazione di WIND Tre secondo cui i dati bancari non risultavano corretti motivo per cui la portabilità aveva subito un ritardo.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- i. la liquidazione dell'indennizzo per la il ritardo nella portabilità dell'utenza telefonica fissa *business* dal 24 gennaio 2018 al 20 marzo 2018;
- ii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società WIND Tre S.p.A., nella propria memoria, con riferimento alla doglianza dell'istante relativa alla ritardata portabilità dell'utenza fissa, ha dichiarato che la richiesta risultava sottoscritta in data 20 dicembre 2017 ma, a seguito di opportune verifiche veniva, tuttavia, rilevata un'errata indicazione dei dati bancari. L'ordine di migrazione veniva, pertanto, nuovamente avviato in data 16 gennaio 2018 completandosi regolarmente in data 24 gennaio 2018 con l'attivazione di una linea provvisoria n. 0702048XXX, sulla quale sarebbe poi avvenuta, in data 14 marzo 2018, la *number portability* della linea n. 070490XXX. Quanto sopraindicato veniva confermato in una nota inviata al CORECOM nell'ambito del procedimento avviato *ex* articolo 5 in data 6 marzo 2018. Nelle more, in data 2 marzo 2018, l'utente veniva, altresì, opportunamente informato tramite contatto telefonico. La linea telefonica risulta attualmente attiva e l'utente non presenta insoluti.

Nel corso della discussione, WIND Tre si era resa disponibile a riconoscere un importo in denaro volto a ristorare l'istante del ritardo nella portabilità dell'utenza, ma l'istante non ha accettato in quanto ha richiesto un importo maggiore comprensivo anche dei danni subiti nello svolgimento dell'attività di parrucchiere.

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.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i, la stessa deve essere accolta. Dalla documentazione depositata da entrambe le parti è stato possibile rilevare che non vi sono impedimenti tecnici tali da giustificare il ritardo nella portabilità dell'utenza richiesta in data 20 dicembre 2017 e avvenuta in data 20 marzo 2018. In particolare, non possono assumere rilievo le dichiarazioni rese da WIND circa l'inesattezza dei dati bancari, in quanto l'errata comunicazione dei dati bancari non rientra tra le casuali di scarto di cui alla delibera n. 274/07/CONS. Ne consegue, che la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 6 e 12, comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi* per la ritardata portabilità dell'utenza telefonica fissa *business*, oggetto di contestazione, secondo il parametro pari a euro 10,00 *pro die* per dal 24 gennaio 2018, data in cui è stata attivata la numerazione provvisoria fino al 20 marzo 2018 per un numero di giorni pari a 55.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iv. volta al rimborso delle spese di procedura, la stessa deve essere accolta, pertanto, la società WIND Tre sarà tenuta alla corresponsione dell'importo pari a euro 150,00 a titolo di spese di procedura.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Mereu 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, oltre la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso forfettario per le spese di procedura, anche i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. euro 550,00 (cinquecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella portabilità dell'utenza telefonica fissa *business*.
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.
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, 29 novembre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi