

**DELIBERA N. 220/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
MARTINA / WIND TRE S.P.A.  
(GU14/60580/2018)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 13 maggio 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 *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*” (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132), come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), 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 fino a non oltre i sessanta 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, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, 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'art. 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. Martina del 20/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

La parte istante, nella documentazione depositata, ha dichiarato quanto segue:

a. lo Studio Villafranca, titolare delle numerazioni fisse 0456303xxx e 0456303xxx, oltre al collegamento ADSL, ha sempre saldato tutte le fatture emesse da WIND Tre corrispondenti ai piani sottoscritti, il cui importo era tra i 130,00 e i 160,00 euro al massimo;

b. con reclamo del 02.03.2018, ha contestato la fattura n. 2018T000020083 del 20.01.2018 di euro 3.471,66, avente a oggetto costi di abbonamenti e costi di attivazione relativi al periodo dal 27.04.2012 al 31.12.2017, senza alcun titolo giustificativo di tale importo;

c. in data 14.03.2018, è pervenuto un riscontro di WIND Tre con la formula "abbiamo eseguito, con la massima accuratezza, tutte le verifiche necessarie e la fattura emessa risulta essere corretta. La invitiamo a contattarci al ns. Servizio Clienti al n. 19282"

d. la parte istante ha contattato ripetutamente il servizio clienti, a mezzo PEC, sia direttamente che tramite il proprio legale, chiedendo informazioni relative ai costi addebitati e chiarimenti sui numeri telefonici 0452224xxx e 0456333xxx presenti nella fattura contestata, oltre al fatto che non risultava indicato il numero 0456303xxx, sebbene presente nella prima fattura emessa in data 21.05.1012, n. 2012T000535361, senza ricevere alcun riscontro;

e. è stato richiesto il codice di migrazione relativo al numero 0456303xxx, ma WIND Tre ha comunicato il codice di migrazione del numero 0456303xxx, codice già in nostro possesso;

f. l'istante è ancora in attesa, da almeno otto mesi, del codice di migrazione richiesto, non potendo migrare verso altro gestore;

g. in data 2 luglio 2018, Studio Villafranca ha subito l'interruzione delle linee telefoniche e, in data 11 luglio 2018, anche del collegamento ADSL, impedendo l'utilizzo di internet, per un periodo di tempo che supera i 30 giorni, causando gravi danni all'azienda;

h. con diffida del 12 luglio 2018, inviata tramite legale, ha contestato l'interruzione delle linee fisse e del collegamento ADSL, nonostante pendesse una contestazione, ma non ha ricevuto alcun riscontro.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

i. l'annullamento della fattura n. 2018T000020083 del 20.01.2018 di euro 3.471,66, nonché l'annullamento delle fatture emesse fino alla data odierna relative al Codice Cliente n. 000101824;

i. il codice di migrazione relativo al numero 0456303xxx;

j. la liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione delle linee telefoniche e del collegamento dati;

k. il risarcimento del tempo speso inutilmente con operatori che non hanno mai fornito alcun riscontro;

l. il rimborso delle spese legali.

## **2. La posizione dell'operatore**

WIND Tre, nella propria memoria, ha eccepito la genericità dell'istanza volta esclusivamente allo storno della fattura n. 2018T000020083 del 20.01.2018 di euro 3.471,66, contestata tardivamente in data 20 marzo 2018.

Nel merito, ha dichiarato che in data 2 marzo 2018, è pervenuto un reclamo relativo al conto telefonico n. 2018T000020083. Dalle verifiche effettuate sui propri sistemi, WIND Tre ha rilevato la corretta fatturazione del suddetto conto telefonico comprendente

i canoni dell'offerta prescelta dall'utente addebitati dal 27 aprile 2012 al 31 dicembre 2017 per la linea n. 0456303xxx.

In data 6 marzo 2018 e in data 14 marzo 2018, WIND Tre ha inviato risposta scritta al reclamo. Ulteriori riscontri alle rimostranze dell'utente sono stati inviati nelle date del 12 e 13 aprile 2018.

In data 9 agosto 2018, WIND Tre ha inviato i codici di migrazione come da richiesta dell'utente.

L'attuale situazione debitoria ammonta a euro 4.268.91 riferita ai conti telefonici n. 2018T000020083 - n. 2018T000197442 - n. 2018T000379023 - n. 2018T000565417 - n. 2018T000753395 - n. 2018T000943306 - n. 2019T000021842 comprendenti altresì costi relativi ad altre due utenze.

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

In via preliminare, occorre precisare che la ragione sociale corretta della parte istante è la seguente "Studio Villafranca" sebbene l'istanza sia stata presentata a nome del sig. Martina.

La società WIND Tre, dopo l'udienza di discussione, ha provveduto allo storno della fattura n. 2018T000020083 del 20.01.2018 di euro 3.471,66, oggetto di contestazione e ha comunicato alla parte istante il codice di migrazione relativo all'utenza n. 0456303xxx.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare parziale accoglimento con riferimento allo storno della fattura n. 2018T000020083 del 20.01.2018 già disposto dall'operatore.

In base alla documentazione integrativa depositata da WIND Tre è stato possibile verificare che le fatture attualmente insolute sono relative al periodo 19 maggio 2018 – 21 marzo 2020. Tanto premesso, la richiesta volta allo storno delle fatture allo stato insolute può trovare accoglimento limitatamente alle fatture aventi come periodo di riferimento 12 luglio 2018 – 12 agosto 2018 (periodo di completa interruzione) relativamente alle utenze telefoniche nn. 0456303xxx e 0456303xxx, oltre al collegamento ADSL; per quanto riguarda la fatturazione relativa alle altre utenze estranee al presente contenzioso, attesa l'assenza di contestazioni, si ritiene che la richiesta di storno non possa trovare accoglimento.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. risulta già accolta da WIND Tre che ha provveduto, in data 30/01/2020, a comunicare al cliente il codice di migrazione richiesto tramite e-mail all'indirizzo: villafranca@latuacasaxxxxxx.it.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. merita accoglimento in considerazione del fatto che WIND Tre ha disposto la sospensione delle linee telefoniche nonostante pendesse una contestazione relativa alla fattura n. 2018T000020083. L'istante ha prontamente contestato l'interruzione delle linee telefoniche e del servizio ADSL tramite PEC del 12 luglio 2018. Nella propria memoria, WIND Tre non ha fornito alcuna giustificazione in merito all'interruzione delle linee telefoniche né ha depositato la copia del preavviso di sospensione inviato alla cliente. E' stata disposta un'integrazione

istruttoria finalizzata a conoscere la durata precisa del disservizio, in quanto l'istante ha indicato una durata superiore a trenta giorni mentre WIND Tre non ha dichiarato nulla in merito, Tanto premesso, si ritiene che WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 5, comma 1, e 13, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 15,00 *pro die* per ciascun servizio per il periodo dal 12 luglio 2018 (data della contestazione) fino al 12 agosto 2018 (individuando una durata di circa trenta giorni, così come dichiarato in istanza) per il numero di giorni pari a 30.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento in quanto le richieste risarcitorie esulano dalla competenza di questa Autorità ma può essere interpretata come volta alla liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami. WIND Tre, infatti, ha riscontrato i suddetti reclami in modo generico limitandosi a comunicare che la fatturazione risultava regolare senza fornire alcuna motivazione circa il mancato accoglimento degli stessi, diversamente da quanto previsto dall'articolo 8, comma 4 della delibera n. 179/03CSP. Ne consegue, quindi, che la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 300,00. L'indennizzo è stato calcolato in modo unitario in conformità alle disposizioni di cui al comma 2.

Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

UDITA la relazione del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Martina nei confronti di 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, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 1.350,00 a titolo di indennizzo per l'interruzione di due linee telefoniche affari e del servizio ADSL;
- ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

3. WIND Tre S.p.A. è tenuta allo storno delle fatture relative al periodo 12 luglio 2018 – 12 agosto 2018 riferite alle utenze nn. 0456303xxx e 0456303xxx e al servizio ADSL.

4. 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.

5. I termini per l'esecuzione del presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

6. 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.

7. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

8. 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, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, 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, 13 maggio 2020

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

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