



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 24/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
AGOSTINO / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.
(GU14 n. 1115/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'11 febbraio 2016;

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. 656/15/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. Agostino, del 20 luglio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario delle utenze telefoniche fisse *business* nn. 0165239xxx e 0165253xxx e dell'utenza telefonica mobile n. 3384855xxx, ha contestato l'addebito dei costi di recesso dal contratto da parte dell'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A. relativi all'utenza telefonica n. 0165239xxx, la perdita del relativo numero, il malfunzionamento dei servizi e la successiva sospensione dei servizi voce e dati nonché della USIM mobile. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. nel mese di maggio 2014, l'istante contattava il servizio clienti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. per richiedere il trasloco dell'utenza telefonica n. 0165239xxx presso la nuova sede di Pollein e dopo diverse telefonate veniva informato dell'impossibilità tecnica di procedere al trasloco e dell'opportunità di richiedere il recesso dal precedente contratto ed attivare una nuova linea telefonica;

b. l'istante, in data 3 luglio 2014, seguendo le indicazioni fornite dal personale della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. procedeva ad inviare la disdetta dal precedente contratto con conseguente perdita del numero ed a richiedere una nuova linea telefonica che veniva attivata nel mese di agosto 2014;

c. l'istante, sin da subito, rilevava dei problemi al servizio ADSL e contattava tempestivamente il servizio clienti, procedendo alla sostituzione, a sue spese, di tre router senza alcun esito positivo ed anche l'intervento del tecnico di Wind non era risolutivo;

d. nel mese di gennaio 2015, l'istante subiva la sospensione dei servizi voce e dati nonché della USIM mobile, inviava reclamo tramite raccomandata A/R in data 12 febbraio 2015 ed in data 27 maggio 2015 inviava il formulario GU5 per richiedere la riattivazione della USIM avvenuta in data 11 giugno 2015.

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

- i. lo storno dei costi di recesso dal contratto relativo all'utenza telefonica n. 0165239xxx;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per perdita del numero 0165239xxx;
- iii. il recesso dal contratto relativo all'utenza n. 0165253xxx senza oneri;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio ADSL;
- v. la liquidazione dell'indennizzo per la sospensione del servizio voce, internet e per la sospensione della USIM mobile;
- vi. lo storno delle fatture emesse per un servizio non funzionante;
- vii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- viii. il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti;
- ix. la cessazione della USIM dati n. 3200624xxx;
- x. il rimborso delle fatture relative all'acquisto dei router;
- xi. il pagamento delle tasse di concessione governativa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La posizione dell'operatore

La società Wind, nella memoria, ha precisato che: “[C]on l’avvio della presente procedura, l’istante lamenta in primis, in modo del tutto generico, e senza mai indicare alcuna utenza telefonica, un presunto mancato trasloco richiesto nel maggio 2015, con conseguente perdita della numerazione e mal funzionamento di una seconda linea attivata ad agosto 2014. Con riguardo al trasloco, si rappresenta che, in data 30 giugno 2014, il servizio clienti WIND, confermava al sig. Agostino l’impossibilità di poter traslocare il numero telefonico 0165239xxx (Allegato 1). L’art 12 delle Condizioni Generali di Contratto stabilisce che “...WIND non garantisce la possibilità di effettuare il trasloco della linea. Nel caso fosse possibile gestire la richiesta, il trasloco prevede comunque un contributo il cui importo è specificato sul sito www.infostrada.it...” Pertanto, in data 13 agosto 2014, la linea telefonica 0165239xxx veniva disattivata definitivamente, e senza rientro in Telecom, a seguito di raccomandata A/R di disdetta inviata dal cliente il precedente 17 luglio 2014 (Allegato 2), così come stabilito dall’art 15 delle condizioni Generali di Contratto, rubricato “Durata - Proroga tacita - Recesso e Contributi” che, al punto 2, stabilisce: “..Il Cliente potrà recedere in ogni momento dal presente Contratto con disdetta scritta da inviarsi, con lettera raccomandata A.R. e preavviso di almeno 30 giorni...Nel caso in cui la richiesta implichi la cessazione del Servizio senza riattivazione con altri:- 65,00 euro per Servizio attivo sulla rete Infostrada....”; il successivo 4 ottobre, quindi, veniva emessa l’ultima fattura numero 7916613009, relativa all’utenza 0165239xxx, comprensiva dei costi di cessazione (Allegato 3). In data 25 agosto 2014 veniva attivata una nuova linea telefonica “LNA” con il numero telefonico 0165253xxx. Per la suddetta utenza, risulta sui sistemi WIND, una prima segnalazione di guasto, relativamente alla componente dati, in data 17 novembre 2014; il guasto veniva risolto il successivo 18 novembre (Allegato 4); l’istante provvedeva a segnalare altri due guasti relativi all’ADSL il 25 novembre ed il successivo 6 dicembre risolti rispettivamente il 26 novembre e il 9 dicembre (Allegati 5 e 6); quindi, assolutamente nel rispetto dei tempi previsti dalla Carta Servizi WIND che, all’art. 2.2 dispone “...WIND si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione...; Nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi...”. Il 13 dicembre 2014, la convenuta inviava al cliente una prima lettera per sollecitare il pagamento delle fatture insolite (Allegato 7). In data 8 gennaio u.s., l’ente competente provvedeva ad inviare una nuova lettera al cliente di sollecito pagamento dell’insoluto, preavvisandolo circa la sospensione del servizio ed il successivo 22 gennaio inviava lettera di risoluzione contrattuale (Allegato 8 e 9); pertanto, in ragione, quindi, del pendente stato di insolvenza in cui l’utente versava, provvedeva legittimamente alla sospensione per morosità delle utenze fissa e della sim postpagata 3384855xxx presente nella stessa anagrafica.

Come previsto, infatti, ex art. 5.5 delle condizioni generali di contratto “Nel caso di mancato pagamento entro la scadenza del termine indicato in fattura, WIND avrà la



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

facoltà di sospendere il Servizio limitatamente al traffico in uscita ed al Roaming (con eccezione delle chiamate di emergenza di cui all'art. 5.1, terzo e quarto paragrafo), previo apposito avviso di almeno 24ore (...). WIND provvederà a riattivare il Servizio entro le 48 successive all'accertamento dell'avvenuto versamento della somma dovuta da parte del Cliente. Nel caso di mancato pagamento dopo la sospensione del Servizio, Wind potrà risolvere unilateralmente il Contratto, con preavviso di almeno 15 (...)".
Voglia l'adita Autorità considerare che, nonostante l'invio della lettera di risoluzione contrattuale inviata il 22 gennaio u.s., le utenze restavano sospese e non venivano disattivate.

Il 12 febbraio u.s., il cliente inviava un reclamo tramite pec, pertanto, la convenuta, effettuati gli opportuni controlli, provvedeva, per i disservizi lamentati per la linea 0165253xxx, a riconoscere un accredito in fattura di 17,59 iva inclusa e ad informare il cliente (Allegati 10 e 11).

In data 27 maggio u.s., l'utente promuoveva dinanzi al Corecom Valle D'Aosta istanza ex art. 5 del Regolamento, finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza per la riattivazione della sim 3384855xxx (Allegato 12); pertanto, la convenuta provvedeva il successivo 10 giugno alla riattivazione della sim 3384855xxx, disattivata poi il successivo 7 agosto per passaggio ad altro operatore, e alla riattivazione della linea fissa, tutt'ora attiva (Allegato 13). Allo stato l'istante presenta una situazione amministrativa irregolare con un insoluto di 1025,98 (Allegato 14)".

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.

Nel caso in esame, l'istante, *in primis*, lamenta l'addebito dei costi di recesso anticipato dal contratto. L'istante, rispettando le informazioni rese dal personale del servizio clienti ha proceduto a richiedere la disdetta anticipata del contratto ed a sottoscrivere un nuovo contratto volto ad attivare una nuova utenza telefonica, che risulta, infatti, attivata nel mese di agosto 2014, in seguito all'impossibilità tecnica resa nota da Wind Telecomunicazioni S.p.A. di processare la richiesta di trasloco dell'utenza telefonica n. 0165239xxx effettuata dall'istante nel corso del mese di maggio 2014.

Tanto premesso, ne consegue che la richiesta dell'istante di cui al punto *i*) volta ad ottenere lo storno dei costi di recesso relativi al primo contratto debba essere accolta, in quanto l'istante è stato costretto a disdire il contratto per l'impossibilità tecnica dichiarata da Wind Telecomunicazioni S.p.A. di effettuare il trasloco dell'utenza telefonica n. 0165239xxx presso il nuovo indirizzo comunicato dall'istante.

Diversamente, non può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), in quanto, così come risulta anche dalla lettera di disdetta inviata dall'istante, in data 3 luglio 2014, lo stesso ha richiesto la cessazione del contratto senza rientro in Telecom Italia



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

S.p.A., accettando, consapevolmente, la perdita della numerazione, che non potrà quindi essere addebitata all'operatore telefonico.

L'istante ha, altresì, lamentato il cattivo funzionamento del servizio ADSL relativo all'utenza telefonica n. 0165253xxx, attivata nel mese di agosto 2014, ed infatti, ha depositato anche le fatture dovute alla sostituzione di tre *router* datate: 28 agosto 2014, 16 ottobre 2014 e 9 dicembre 2014, pari ad euro 146,15, comprovanti i tentativi di porre rimedio al malfunzionamento, che non è stato risolto nemmeno in seguito all'intervento di un tecnico dell'operatore telefonico.

In relazione al malfunzionamento, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A., nella propria memoria e nel corso dell'audizione, ha riconosciuto che, in seguito all'attivazione della linea telefonica, avvenuta in data 25 agosto 2014, le prime segnalazioni telefoniche risalgono al mese di novembre e che le stesse sono state gestite e risolte prontamente, così come previsto dalla Carta Servizi. A comprova del regolare funzionamento, l'operatore, però non ha prodotto la documentazione di dettaglio del traffico dati, unica prova che avrebbe potuto consentire di dimostrare che il servizio ADSL funzionava regolarmente e che l'utente lo aveva utilizzato.

Alla luce di quanto descritto, si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*) volta ad ottenere la possibilità di recedere dal secondo contratto senza oneri e spese, in quanto, in considerazione del malfunzionamento del servizio ADSL lamentato dall'istante ed in mancanza di prova contraria fornita dall'operatore, la disdetta anticipata dal contratto richiesta dall'istante si configura come una risoluzione anticipata del contratto per inadempimento da parte del gestore telefonico.

Per le medesime motivazioni espresse in precedenza, si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante di cui al punto *iv*) volta al riconoscimento dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio ADSL. In quanto, sebbene manchino reclami scritti, è anche vero che l'operatore ha riconosciuto che vi sono state segnalazioni telefoniche a partire dal mese di novembre 2014, al contempo, però, non ha depositato il dettaglio delle connessioni internet effettuate dall'istante a partire dalla data di attivazione del contratto (25 agosto 2014). Ne consegue, quindi, che, ai sensi dell'articolo 5, comma 2 dell'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo pari ad euro 2,50 *pro die* per il periodo dal 25 agosto 2014 (in quanto la data di attivazione risale al 25 agosto 2014 e la prima fattura per l'acquisto di un *router* è del 28 agosto 2014) fino al 9 dicembre 2014 (data ultima in cui risulta acquistato un altro *router*), per il numero complessivo di 106 giorni. Si precisa che trattandosi di un'utenza *business*, il parametro di euro 2,50 deve essere raddoppiato.

Con riferimento alla sospensione dell'utenza telefonica fissa e mobile occorsa in data 20 gennaio 2015, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha dichiarato di aver inviato la lettera di preavviso della sospensione delle utenze telefoniche per morosità, senza depositare alcuna prova attestante l'invio della predetta comunicazione all'istante. Allo stesso tempo, però, occorre precisare che l'istante ha segnalato all'operatore l'intervenuta sospensione solo in data 14 febbraio 2015, inviando un reclamo tramite raccomandata A/R, senza però richiedere l'immediata riattivazione dei servizi sia relativi all'utenza fissa che a quella mobile. Soltanto in data 27 maggio 2015, con l'invio del



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

formulario GU5, l'istante ha richiesto la riattivazione della USIM mobile n. 3384855xxx, avvenuta in data 10 giugno 2015 unitamente alla riattivazione dell'utenza telefonica fissa.

Tanto premesso, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto v), la stessa deve essere accolta parzialmente, ovvero con riferimento alla data in cui l'istante ha manifestato un concreto interesse alla riattivazione dell'utenza telefonica mobile e quindi, a far data dal 27 maggio 2015 fino al 10 giugno 2015. 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 di telefonia mobile per un numero complessivo di 14 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 vi), la stessa deve essere accolta e l'operatore dovrà stornare gli importi addebitati nelle fatture nel periodo in cui si è verificata la sospensione amministrativa delle utenze telefoniche fisse e mobili, ovvero dal 20 gennaio 2015 (data in cui si è verificata la sospensione) fino al 10 giugno 2015, (data in cui i servizi sono stati riattivati).

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto vii) relativa alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la stessa deve essere accolta in quanto l'operatore non ha fornito prova di aver riscontrato formalmente il reclamo inviato dall'istante, così come previsto dall'articolo 8, comma 4, della delibera n.179/03/CSP: *“[L]’organismo di telecomunicazioni comunica all’utente l’esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, l’organismo di telecomunicazioni indica i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti. Inoltre l’organismo di telecomunicazioni comunica all’utente le informazioni relative alle procedure di risoluzione delle controversie, anche alternative alla giurisdizione, previste dalla delibera n.182/02/CONS. L’istante ha diritto alla corresponsione dell’indennizzo di cui all’articolo 11 dell’allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il parametro di euro 2,00 pro die, trattandosi di un’utenza business per il numero complessivo di 76 giorni, considerati dal 31 marzo 2015 (al reclamo del 14 febbraio 2015 vanno conteggiati 45 giorni di tempo per la gestione dello stesso) fino al 15 giugno 2015 (data in cui si è svolta l’udienza di conciliazione).*

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto viii), la stessa non può essere accolta in quanto esula dall'oggetto del contenzioso la posizione debitoria dell'istante che rimane esclusivamente di pertinenza dell'operatore.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ix) relativa alla cessazione della USIM dati n. 3200624xxx, la stessa, in seguito a dei chiarimenti richiesti all'operatore, risulta già disattivata per *port out* verso altro operatore in data 21 dicembre 2014, restando a carico dell'istante le rate residue del terminale in acquisto a rate.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto x), in considerazione dell'irregolare funzionamento del servizio internet, la stessa deve essere accolta e l'istante ha diritto al rimborso delle fatture corrisposte per la sostituzione dei router depositate dall'istante unitamente all'istanza, complessivamente pari ad euro 146,15.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *xi*), la stessa non può essere accolta in quanto il pagamento delle tasse di concessione governativa esula dalle competenze di questa Autorità, ai sensi dell'articolo 2 del Regolamento.

Infine, 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*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Agostino Michele 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 530,00 (cinquecentotrenta/00) a titolo di indennizzo per l'irregolare funzionamento del servizio dati di un'utenza *business*;

ii. euro 210,00 (ducentodieci/00) a titolo di indennizzo per la sospensione amministrativa di un'utenza telefonica mobile *business*;

iii. euro 76,00 (settantasei/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo:

iv. euro 146,15 (centoquarantasei/15) a titolo di rimborso delle fatture pagate dall'istante per la sostituzione dei router.

3. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta, altresì, a stornare le fatture emesse nel periodo 20 gennaio 2015 - 10 giugno 2015.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

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

Napoli, 11 febbraio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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