



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 25/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ISCERI / WIND TRE S.P.A. (GIA' WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.)
(GU14/431/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 18 aprile 2017;

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. 88/16/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 indennizzi*”;

VISTA l’istanza della sig.ra Isceri, del 14 marzo 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'istante, intestataria dell'utenza telefonica fissa *business* n. 0498601XXX, ha contestato il mancato trasloco della propria utenza telefonica. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 8 maggio 2015 aveva richiesto il trasloco dell'utenza telefonica *business* utilizzata per esercitare la propria attività professionale;

b. a causa di problemi tecnici, l'istante veniva informato che il trasloco avrebbe subito un breve ritardo, ma dopo circa sei mesi, l'istante, stanca di attendere ed avendo subito notevoli danni per il mancato utilizzo dell'utenza telefonica e dei relativi servizi ad essa correlati, richiedeva, in data 30 ottobre 2015, la disdetta del trasloco, decidendo di migrare verso altro operatore.

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

i. la liquidazione dell'indennizzo per il mancato trasloco dell'utenza telefonica;

ii. la liquidazione dell'indennizzo per la sospensione dei servizi;

iii. la liquidazione dell'indennizzo per errato/omesso inserimento negli elenchi telefonici;

iv. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 30 ottobre 2015;

v. il rimborso di quota parte di quanto pagato per la pubblicazione del numero inattivo su Seat Pagine Gialle;

vi. il rimborso di quota parte delle fatture emesse da Wind per il periodo da maggio ad ottobre 2015 per un servizio inutilizzato.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (ora Wind Tre S.p.A., di seguito anche solo "Wind" o "Società"), nella memoria e nel corso dell'audizione, ha dichiarato che in data 8 maggio 2015 l'istante aveva richiesto il trasloco dell'utenza telefonica *business* e che, a causa di impedimenti tecnici resi noti all'utente, il trasloco aveva subito un ritardo nell'espletamento. In data 10 novembre 2015, Wind ha contattato l'istante per fornirgli dei chiarimenti in merito al reclamo inviato in data 30 ottobre 2015, e in quell'occasione l'istante ha comunicato di non essere più interessato al trasloco e di voler cambiare operatore.

3. Motivazione della decisione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 lamenta il mancato trasloco dell'utenza telefonica utilizzata per motivi professionali. La società Wind, nella propria memoria e nel corso della discussione ha confermato che la procedura di trasloco non era andata a buon fine per impedimenti tecnici, ma ha provveduto ad informare l'istante solo in merito alla presenza di un ritardo senza informarlo della impossibilità tecnica di concludere la procedura, lasciando il cliente in attesa del completamento della procedura. Pertanto può ritenersi accertata, nel caso di specie, la responsabilità di Wind, quantomeno in termini di mancato rispetto degli oneri informativi, ai sensi dell'art. 3 del *Regolamento sugli indennizzi*.

Tanto premesso, con riferimento alla richiesta di cui al punto *i*), la società Wind sarà tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui agli articoli 3, comma 1 e 12, comma 2 del Regolamento indennizzi, secondo il parametro pari ad euro 15,00 *pro die* per il numero di 115 giorni calcolati dal 18 luglio 2015 (dalla richiesta dell'8 maggio 2015 occorre aggiungere settanta giorni per l'espletamento della procedura così come previsto dalla carta servizi) fino al 10 novembre 2015 (data in cui Wind ha avuto conoscenza della rinuncia al trasloco, già inviata dall'istante con raccomandata).

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *ii*) volta al riconoscimento dell'indennizzo per la sospensione dei servizi la stessa risulta assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo per il mancato trasloco di cui al punto *i*) in quanto le due fattispecie sono sovrapponibili.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), la stessa non può essere accolta in quanto dalla documentazione depositata non risulta alcuna segnalazione dell'istante volta a contestare l'errato/omesso inserimento negli elenchi telefonici, pertanto, non si ravvisano gli estremi per la liquidazione di alcun indennizzo.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *iv*), la stessa non può essere accolta in quanto la comunicazione inviata dal legale dell'istante in data 30 ottobre 2015 è una richiesta di disdetta del trasloco, dovuta al notevole ritardo dell'operatore nell'espletamento della procedura, che non riveste la natura di reclamo ai sensi della delibera n. 179/03/CSP.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *iv*), la stessa non può essere accolta in quanto il rapporto contrattuale instaurato con la società Seat Pagine Gialle S.p.A. per la pubblicazione del numero negli elenchi telefonici esula da contenzioso in esame e pertanto alcun rimborso può essere disposto in questa sede.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *v*), la stessa deve essere accolta, pertanto, Wind dovrà rimborsare all'istante gli importi addebitati nelle fatture per il periodo 18 luglio 2015- 10 novembre 2015, in considerazione del ritardo nella gestione del trasloco e del conseguente mancato utilizzo dei servizi.

CONSIDERATO che, nelle more della conclusione del procedimento, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. si è fusa, per incorporazione, con la società H3G S.p.A. nella nuova società Wind Tre S.p.A.;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO che la nuova formulazione dell'art. 2504-*bis* c.c., al comma 1 chiarisce che la fusione tra società prevista dall'art. 2501 c.c. e seguenti non determina, nel caso di fusione per incorporazione, l'estinzione della società incorporata, né crea un nuovo soggetto di diritto nel caso di fusione paritaria, bensì attua l'unificazione per integrazione reciproca delle società partecipanti alla fusione (cfr. Cass., Sez. II, 22 agosto 2007, n. 17855; Cass., Sez. III, 23 giugno 2006, n. 14526).

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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 della sig.ra Isceri 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 in favore dell'istante a rimborsare, mediante bonifico o assegno bancario, gli importi addebitati nelle fatture per il periodo 18 luglio 2015 – 10 novembre 2015, nonché a corrispondere l'importo pari ad euro 1.725,00 (millesettecentoventicinque/00), a titolo di indennizzo per il mancato trasloco di un'utenza telefonica *business*. Entrambe le somme devono essere maggiorate degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza:

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Roma, 18 aprile 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi