



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 25/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CONTORNO / WIND TRE S.P.A.
(GU14/1922/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 15 febbraio 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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, 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 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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza della sig.ra Contorno, dell’8 novembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestataria dell'utenza fissa n. 081411xxx, ha lamentato nei confronti di WIND Tre S.p.A. (di seguito anche solo "WIND Tre" o "Società") il ritardo nel completamento della procedura di trasloco dell'utenza telefonica per i servizi voce e internet, la risposta non esaustiva al reclamo e l'emissione di fatture ingiustificate non avendo fruito dei servizi. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione e nella documentazione difensiva depositata, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. nel mese di ottobre 2016, l'istante ha richiesto, mediante registrazione telefonica, il trasloco della propria utenza completatasi solo in data 31 gennaio 2017;

b. l'istante in data 16 gennaio 2017 ha inviato un reclamo contestando il mancato trasloco dell'utenza e la conseguente impossibilità di utilizzare i servizi voce e dati;

c. la società WIND Tre riscontrava il reclamo comunicando al cliente che avrebbe proceduto all'accredito dell'importo di euro 10,00 per il disservizio relativo al ritardo nel trasloco;

d. successivamente l'istante riceveva le fatture relative al periodo novembre 2016 – gennaio 2017, sebbene i servizi non fossero stati utilizzati e prontamente inviava un altro reclamo in data 9 febbraio 2017, rimasto privo di riscontro;

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nel trasloco dell'utenza telefonica;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iii. lo storno delle fatture emesse successivamente alla richiesta di trasloco;
- iv. il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti;
- v. le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La Società WIND Tre S.p.A. ha prodotto memorie difensive in cui ha riconosciuto il ritardo nella procedura di trasloco, dichiarando che, in data 31 ottobre 2016, veniva inserito ordine di trasloco dell'utenza n. 081411xxx presso la nuova ubicazione e che lo stesso si completava il successivo 14 gennaio 2017. L'articolo 2.1 della carta servizi prevede che i servizi siano attivati entro il 70° giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di trasloco, pertanto, la procedura di trasloco si sarebbe dovuta completare entro e non oltre l'8 gennaio 2017, pertanto si riscontrano unicamente 6 giorni di ritardo.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, si rappresenta che è la stessa parte istante a depositare in atti risposta scritta del servizio clienti WIND Tre dell'8 marzo 2017 in cui si comunicava: "[g]entile Cliente, in



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

riferimento alla sua segnalazione del 18 gennaio 2017, relativa al ritardo trasloco della linea n. 081411xxx, abbiamo provveduto a riconoscerle l'importo di euro 10,00, IVA esente a mezzo accredito sui prossimi conti telefonici”.

Con riferimento alla richiesta di storno delle fatture erogate nelle more del trasloco, si rappresenta che la stessa non può essere accolta, considerato che con il trasloco l'operatore si impegna a non cessare il vecchio numero telefonico dell'utente, ma a mantenerlo attivo nella nuova abitazione, lasciando in vita il precedente contratto, con la conseguenza che i canoni sono dovuti dal cliente.

In ogni caso, WIND Tre rappresenta che in sede di conciliazione era stata avanzata una proposta economica rifiutata dal cliente.

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.

La richiesta di cui al punto i. deve essere accolta in quanto il trasloco dell'utenza che sarebbe dovuto avvenire entro il giorno 8 gennaio 2017 risulta completato solo in data 31 gennaio 2017, come risulta dall'SMS ricevuto dal cliente in pari data, nel quale la società WIND Tre comunica il completamento della procedura di trasloco.

Tanto premesso, ai sensi dell'articolo 3, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi*, la società WIND Tre sarà a tenuta a corrispondere l'indennizzo secondo il parametro pari a euro 7,50 *pro die* per ciascun servizio (voce e dati) per il numero di giorni pari a 23, calcolato dall'8 gennaio 2017 (data in cui il trasloco si sarebbe dovuto completare) fino al 31 gennaio 2017 (data in cui il trasloco risulta avvenuto). D'altronde, qualora avesse voluto dimostrare l'attivazione del servizio in data antecedente, la società WIND Tre avrebbe dovuto fornire la prova circa il completamento del trasloco a far data dal 14 gennaio 2017, depositando il dettaglio del traffico effettuato dal cliente

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii., la stessa deve essere accolta per i motivi che seguono. Il reclamo del 17 gennaio 2017 risulta riscontrato per iscritto in modo parziale e generico, in violazione di quanto previsto dall'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP. La società WIND Tre, in data 8 marzo 2017, si è limitata a comunicare che avrebbe provveduto all'accredito dell'importo di euro 10,00 a titolo di indennizzo per il ritardo nel trasloco. Solo nella memoria depositata nel presente procedimento, WIND Tre ha precisato che l'importo riconosciuto sotto forma di accredito sulle fatture di prossima emissione era relativo a sei giorni di ritardo nel completamento della procedura di trasloco, conclusasi, secondo la società WIND Tre, in data 14 gennaio 2017. Dalle risultanze istruttorie, è emerso, invece, che in data 17 gennaio 2017, data di ricezione da parte dell'operatore del reclamo, l'istante era ancora disservito, pertanto, non trova alcuna giustificazione la corresponsione dell'importo di euro 10,00 da parte dell'operatore. Ne consegue, quindi, che, persistendo ancora lo stato di mancata attivazione dei servizi, correttamente l'istante contesta la genericità della risposta e la carenza di motivazione nella risposta al reclamo.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Tanto premesso, si ritiene che la società WIND Tre debba corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 1,00 *pro die* dal 3 marzo 2017 (al reclamo del 17 gennaio 2017 occorre considerare 45 giorni per la gestione dello stesso) fino al 2 ottobre 2017 (data in cui si è svolto il tentativo di conciliazione) per il numero complessivo di giorni pari a 213.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iii., la stessa deve essere accolta parzialmente. In proposito si osserva che l'istante ha fatto richiesta di trasloco il 31 ottobre 2016 e che, in virtù delle richiamate disposizioni contrattuali, il trasloco avrebbe dovuto effettuarsi al massimo entro 70 giorni dalla richiesta, pertanto, fino a quella data la società WIND Tre ha correttamente erogato i propri servizi presso la vecchia abitazione del cliente. Tanto premesso, si ritiene che WIND Tre S.p.A. debba procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'utente mediante lo storno degli importi addebitati per il periodo intercorrente tra l'8 e il 31 gennaio 2017.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iv., la stessa può essere accolta limitatamente ai corrispettivi relativi al periodo 8 – 31 gennaio 2017.

Infine, considerato l'esito del presente procedimento, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00, considerato che la parte ha fatto ricorso all'assistenza di un legale.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della sig.ra Contorno 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 stornare parzialmente la fattura relativa al periodo 8-31 gennaio 2017, nonché a corrispondere in favore dell'istante, oltre la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 345,00 (trecentoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nell'espletamento della procedura di trasloco dei servizi voce e dati;
- ii. euro 213,00 (duecentotredici/00) a titolo di indennizzo per la risposta non esaustiva al reclamo.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

Roma, 15 febbraio 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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