



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 26/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
D'AMBROSIO / WIND TRE S.P.A.
(GU14/708/2017)**

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 del sig. D’Ambrosio, del 4 aprile 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, intestatario dell’utenza fissa n. 0810384xxx, ha lamentato nei confronti di WIND Tre S.p.A. (di seguito anche solo “WIND Tre” o “Società”) il mancato trasloco dell’utenza telefonica per i servizi voce e *internet*, la mancata risposta ai reclami e il



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

rimborso dei costi addebitati pur 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. alla fine del mese di giugno 2016, l'istante ha contattato il centro assistenza clienti WIND Tre per valutare modalità, costi e fattibilità del trasloco della linea telefonica e ADSL n. 0810384xxx dal comune di Napoli al comune di Lusciano (CE);

b. l'operatore, dopo aver illustrato modalità, costi e procedura e aver assicurato la piena copertura, ha provveduto alla registrazione telefonica per il trasloco della linea, comunicando che entro qualche giorno sarebbe stato contattato da un tecnico per la conclusione della procedura di trasloco;

c. in data 2 luglio 2016, tramite SMS, WIND Tre comunicava che l'istante sarebbe stato contattato da un tecnico per il completamento della procedura;

d. in data 11 luglio 2016, il tecnico incaricato del sopralluogo comunicava che per non specificati problemi tecnici non poteva procedere al completamento della procedura di trasloco;

e. in data 12 luglio 2016, l'istante provvedeva a contattare di nuovo il servizio clienti WIND Tre per avere maggiori spiegazioni in merito al mancato completamento della pratica e l'operatore, non sapendo fornire alcuna spiegazione in merito, consigliava irragionevolmente di recedere dal contratto;

f. terminata la conversazione, l'istante riceveva un SMS in cui veniva indicato che l'attivazione era prevista per il giorno 13 luglio 2016;

g. tuttavia, decorso inutilmente anche il 13 luglio 2016, l'istante, in data 1 agosto 2016, contattava nuovamente il servizio clienti per chiedere lo stato di avanzamento della pratica e gli veniva comunicato di attendere la meta del mese di agosto;

h. in data 29 agosto 2016, l'istante contattava per l'ennesima volta il servizio clienti per chiedere aggiornamenti e veniva informato che non vi era ancora una data di espletamento della pratica;

i. in data 15 settembre 2016, l'istante contattava di nuovo il servizio clienti senza ricevere alcun chiarimento in merito al ritardo;

j. soltanto in data 17 marzo 2017, WIND Tre rispondeva che per imprecisati motivi tecnici non era possibile procedere al trasloco della linea telefonica senza fornire alcun elemento di prova idoneo a giustificare la predetta impossibilità tecnica;

k. nonostante l'impossibilità di fruire dei servizi voce e dati, la società WIND Tre continuava ad addebitare le fatture per un servizio inesistente, motivo per cui l'istante in data 2 gennaio 2017 è stato costretto a revocare il RID bancario;

l. nelle controdeduzioni e nel corso della discussione, l'istante ha dichiarato di aver richiesto la risoluzione del contratto per inadempimento nel mese di maggio 2017, avendo appreso con il deposito delle memorie dell'operatore dell'impossibilità tecnica di completare il trasloco;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

m. inoltre, l'istante ha contestato la ricezione dell'SMS del 21 novembre 2016, ritenendo di aver avuto conoscenza della presenza di impedimenti tecnici solo con la comunicazione del 17 marzo 2017.

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 mancata fruizione dei servizi voce e dati;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iv. il rimborso delle somme addebitate a titolo di canone.

2. La posizione dell'operatore

La Società WIND Tre S.p.A., nella propria memoria difensiva e nel corso della discussione, ha riconosciuto il disservizio nella procedura di trasloco, dichiarando che, in data 30 giugno 2016, veniva inserito ordine di trasloco dell'utenza n. 0810384xxx presso la nuova ubicazione. In data 21 novembre 2016, WIND Tre riceveva “*KO definitivo di Telecom Italia*”, pertanto, nella stessa data veniva inviato un SMS al numero mobile del sig. D'Ambrosio.

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 il 10 settembre 2016.

Nelle more del trasloco, parte istante ha inviato diversi reclami relativi al mancato trasloco riscontrati sia per iscritto che telefonicamente, ottemperando ai propri oneri informativi. In data 17 marzo 2017, WIND Tre, *ad abundantiam*, ribadiva tramite posta elettronica indirizzata al cliente ulteriormente l'impossibilità tecnica di procedere al trasloco.

In ottica di *customer orientation*, WIND Tre ha già provveduto allo storno delle ultime tre fatture emesse.

La linea è tutt'ora attiva su rete WIND Tre, stante l'inerzia di parte istante che, pur essendo a conoscenza dell'impossibilità tecnica di cui sopra, non ha provveduto ancora ad inviare richiesta di cessazione o migrazione utenza.

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 sarebbe dovuto avvenire entro il giorno 10 settembre 2016, entro settanta giorni dalla richiesta di trasloco, salvi impedimenti tecnici comunicati al cliente. Ne consegue, quindi, che, stante l'impossibilità tecnica di concludere la procedura di trasloco, la società WIND Tre avrebbe dovuto comunicare la presenza di impedimenti tecnici al cliente entro il 10 settembre 2016. Dalla documentazione depositata risulta che WIND Tre ha comunicato al cliente tramite SMS l'impossibilità di concludere il trasloco solo in data 21 novembre



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2016, tant'è che il cliente, dopo i reclami dei mesi di settembre e ottobre 2016, non si è più attivato per sollecitare il trasloco.

Tanto premesso, ne consegue che l'istante avrà diritto alla liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nell'assolvimento degli oneri informativi, ai sensi dell'articolo 3, comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il parametro pari a euro 7,50 *pro die* per ciascun servizio (voce e dati) per il numero di giorni pari a 72 calcolati dal 10 settembre 2016 (data in cui il trasloco si sarebbe dovuto completare) fino al 21 novembre 2016 (data in cui risulta inviato il messaggio informativo al cliente).

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii., la stessa non può trovare accoglimento in quanto risulta assorbita dalla richiesta di cui al punto i., rappresentando la mancata fruizione dei servizi voce e dati presso la nuova ubicazione una conseguenza del mancato completamento della procedura di trasloco.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iii., la stessa deve essere accolta per i motivi che seguono. I reclami del 1 settembre 2016 e del 26 ottobre 2016 risultano riscontrati per iscritto in modo generico, in violazione di quanto previsto dall'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP. La società WIND Tre, come risulta dalle schermate depositate, si è limitata a comunicare al cliente il mancato accoglimento delle segnalazioni, senza specificarne i motivi, pur persistendo lo stato di mancata attivazione dei servizi. 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 16 ottobre 2016 (al reclamo del 1 settembre 2016 occorre aggiungere 45 giorni per la gestione dello stesso) fino al 3 aprile 2017 (data in cui si è svolto il tentativo di conciliazione) per il numero complessivo di giorni pari a 168.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iv., occorre effettuare una precisazione. Le fatture oggetto di contestazione, allegate dall'istante, non possono essere oggetto di rimborso in quanto relative periodo aprile 2016- agosto 2016, periodo in cui la linea era correttamente attiva e funzionante presso il vecchio indirizzo del cliente. Le fatture emesse successivamente relative al periodo 11 ottobre 2016 – 27 marzo 2017, risultano già stornate dall'operatore. L'unica fattura che può essere oggetto di storno/rimborso, non allegata agli atti, è quella relativa al periodo 10 settembre 2016 - 10 ottobre 2016, in quanto relativa a un periodo in cui i servizi sarebbero dovuti essere attivi presso il nuovo indirizzo.

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 del sig. D'Ambrosio nei confronti della società WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a stornare/ rimborsare la fattura relativa al periodo 10 settembre 2016 – 10 ottobre 2016, nonchè a corrispondere in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 1.080,00 (milleottanta/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nell'assolvimento degli oneri informativi;
- ii. euro 168,00 (centosessantotto/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.

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 COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi