



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 28/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DURIAVIG ASSICURAZIONI/WIND TRE S.P.A.
(GU14/511/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 22 febbraio 2019;

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. 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 “*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 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA l'istanza della società Duriavig Assicurazioni del 28 marzo 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società istante, intestataria di due utenze telefoniche fisse *business*, ha contestato nei confronti di WIND Tre S.p.A., (di seguito anche solo "WIND Tre" o "Società") il mancato trasloco dell'utenza telefonica e l'addebito di costi ingiustificati. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, negli scritti difensivi e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. la società istante, in data 26 aprile 2017 ha richiesto il trasloco della linea fissa e del centralino (VSO) dalla sede di via Festaz, 55 ad Aosta alla via Trottechien, 18 sempre ad Aosta, in quanto il 16 giugno 2017 ci sarebbe stato il trasferimento nei nuovi uffici;

b. solamente in data 14 giugno 2017, WIND Tre informava la società istante che il trasloco del centralino virtuale (Wind Smart Office Small) non si poteva effettuare entro la data del 16 giugno 2017;

c. in data 19 giugno 2017, WIND Tre proponeva di fare un nuovo contratto per ottenere una linea dati provvisoria per poter successivamente (in breve tempo) fare la portabilità dei numeri fissi;

d. solamente nel corso della telefonata al servizio clienti per sollecitare tale procedura, la società istante veniva informata che la richiesta era andata in KO e, pertanto, non era possibile ottenere il trasloco del servizio ("*Wind Smart Office Small*");

e. la società istante è stata, pertanto, costretta a rivolgersi ad altro operatore per sopperire all'inefficienza del gestore WIND Tre che, malgrado l'assenza di fornitura del servizio, ha continuato ad addebitare i relativi costi fino alla data di deposito dell'istanza (si veda la fattura del marzo 2018) nonché la somma di euro 285,77 (inclusa IVA) a saldo della fornitura di apparecchiature non più utilizzabili per esclusiva colpa di WIND Tre;

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

i. lo storno degli importi addebitati in assenza del servizio e per la fornitura di apparecchiature non più utilizzabili;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ii. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nel trasloco dell'utenza telefonica e dei servizi accessori.

2. La posizione dell'operatore

La società WIND Tre S.p.A., nella propria memoria, ha dichiarato, in via preliminare, che, con prodromico formulario UG, l'istante aveva richiesto, oltre all'indennizzo per l'asserito ritardo trasloco, il rimborso delle somme per canoni "*Wind Smart Office Small*" relativamente alla sola fattura n. 2018T000016627. Invece, con la presente procedura, l'istante ha avanzato ulteriori richieste anche per fatture antecedenti mai contestate. Trattandosi di richieste non avanzate in precedenza sono da ritenersi inammissibili, secondo quanto disposto dall'art. 14 del *Regolamento*.

Con riferimento al mancato trasloco, WIND Tre precisa che l'articolo 2.8 delle Condizioni di contratto sottoscritte dal cliente indica espressamente che il trasloco della linea non può essere garantito. Inoltre, per tale fattispecie la Carta Servizi, all'articolo 2.1 precisa espressamente che "*Wind, fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, attiva il servizio di telefonia vocale di norma entro: [...] il 70° giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di trasloco*", ribadendo inoltre al successivo articolo 3.3 che, in materia di indennizzi, "*sono fatti salvi i casi in cui il mancato rispetto delle tempistiche dichiarate sia dovuto a cause di forza maggiore, a casi di eccezionale difficoltà tecnica, a ritardi causati da tempistiche dipendenti dalla clientela e/o a circostanze comunque non imputabili a Wind*".

Tanto premesso, WIND Tre ha precisato che l'istante ha avanzato richiesta di trasloco dell'utenza fissa n. 0165235757xxx (e del numero secondario 0165364xxx) in data 26 aprile 2017, come da modulistica prodotta in atti già dall'istante stesso. Sempre dall'istanza stessa, WIND Tre ha rilevato che già in data 14 giugno 2017, ossia entro la suddetta tempistica, l'istante era stato debitamente informato circa l'impossibilità tecnica di dare seguito alla richiesta. Anche con riferimento alla successiva richiesta di attivazione di una nuova linea dati, premessa l'incompletezza della documentazione del 19 giugno 2017, prodotta in atti da parte istante, non perfezionatasi sempre per impossibilità tecnica, anche in tal caso la relativa tempistica si sostanzia in 70 giorni (come analogamente indicato al suddetto articolo 2.1 della Carta Servizi nonché all'articolo 3.1 delle Condizioni Generali di Contratto vigenti anche per l'anno 2017). Nelle more, l'istante è stato informato dell'impossibilità tecnica e, già in data 1° settembre 2017, risultava pervenuta prenotazione di migrazione tramite NP Pura verso altro operatore, successivamente espletata in data 13 settembre 2017.

Con riferimento ai canoni fatturati per il periodo successivo all'occorrenza migrazione (per mero disallineamento in attesa che risalisce a sistema l'esito del suddetto espletamento), WIND Tre ha dichiarato di aver già provveduto a emettere le seguenti note di credito, per i soli importi di cui dalle proprie risultanze ravvisava la necessità di storno: n. 911384634 di euro 28,40 relativa alla fattura 2017T000863667, rimborsata tramite bonifico; n. 911388290 di euro 48,80 relativa alla fattura n. 2018T000016627,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

compensata sulla fattura n. 2018T000193427 per competenze spettanti al cliente relativamente alle ulteriori numerazioni in uso; n. 911391806 di euro 48,80 relativa alla fattura n. 2018T000193427, rimborsata tramite bonifico.

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.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i., si ritiene che la stessa possa trovare accoglimento in considerazione della mancata fruizione dei servizi a causa del mancato completamento della procedura di trasloco e dell'impossibilità tecnica di attivare una nuova linea. Ne consegue che la società WIND Tre sarà tenuta al rimborso/storno dei costi addebitati nelle fatture a far data dal 16 giugno 2017 fino al passaggio ad altro gestore, ivi compresi i costi relativi alle apparecchiature non più utilizzabili da parte dell'istante.

Con riferimento alla richiesta di liquidazione dell'indennizzo per il mancato trasloco dell'utenza telefonica e dei servizi accessori, la richiesta non può trovare accoglimento, atteso che la società WIND Tre ha comunicato, entro la tempistica dei settanta giorni così come prevista dalle proprie Condizioni di contratto, l'impossibilità tecnica di completare la procedura di trasloco.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Duriavig Assicurazioni nei confronti della società WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società WIND Tre S.p.A. sarà tenuta al rimborso/storno dei costi addebitati nelle fatture a far data dal 16 giugno 2017 fino al passaggio ad altro operatore, ivi compresi i costi delle apparecchiature non più utilizzabili da parte dell'istante.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 22 febbraio 2019

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi