



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N.31/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
UOMO E AMBIENTE / WIND TRE S.P.A.
(GU14/276/2017)**

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 di Uomo e Ambiente, del 6 febbraio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza fissa *business* n. 0165610xxx, ha lamentato nei confronti di WIND Tre S.p.A. (di seguito anche solo "WIND Tre" o "Società") il mancato trasloco, la conseguente emissione di fatture ingiustificate non avendo fruito del servizio richiesto, oltre che i disagi patiti dalla società nell'esercizio dell'attività d'impresa. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. il giorno 30 novembre 2016, l'istante ha richiesto il trasloco dell'utenza telefonica per i servizi voce e dati, utilizzando il modulo predisposto *ad hoc* dall'operatore;

b. successivamente, a causa del ritardo nell'attivazione dell'utenza presso il nuovo indirizzo, l'utente ha inviato solleciti e reclami senza ottenere riscontro.

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

i. lo storno delle fatture emesse dal mese di dicembre 2016 per il costo dell'utenza non fruita;

ii. la liquidazione dell'importo pari a euro 1.000,00, comprensivo dei disagi subiti dalla società nell'esercizio dell'attività d'impresa, nonché del costo di attivazione di una nuova utenza telefonica gestita da altro operatore.

2. La posizione dell'operatore

La Società WIND Tre S.p.A. ha prodotto memorie difensive in cui ha contestato che l'istante avesse effettivamente inoltrato la richiesta di trasloco, in quanto il 30 novembre 2016 l'utente avrebbe contattato il servizio clienti al solo fine di chiedere informazioni sulle modalità del trasloco della linea telefonica.

Successivamente, a seguito dell'istanza avanzata innanzi al CORECOM volta all'ottenimento del trasloco in via di urgenza, WIND Tre ha dichiarato di aver contattato l'istante per verificare la possibilità di procedere, ma avrebbe riscontrato delle problematiche tecniche che sarebbero state prontamente comunicate all'utente, il quale avrebbe così concordato con l'operatore la disattivazione del contratto senza il pagamento dei costi di recesso.

In ogni caso, WIND Tre ha eccepito la tempestività della procedura, in considerazione dell'articolo 2.1, delle condizioni generali di contratto, che prevedono un termine di 70 giorni entro cui la procedura di trasloco deve essere conclusa. Da ciò conseguirebbe l'assenza di responsabilità dell'operatore nella gestione del trasloco e quindi l'infondatezza dell'istanza avanzata dall'utente nel presente procedimento.

In sede di udienza l'operatore si è riportato alle difese svolte e ha eccepito la tardività delle memorie difensive depositate dall'istante.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

In via preliminare, occorre evidenziare che trova parziale accoglimento l'eccezione dell'operatore in merito alla tardività del deposito delle memorie difensive dell'istante. Queste ultime devono essere dichiarate irricevibili, in quanto depositate oltre i termini concessi ai sensi dell'articolo 16 del *Regolamento*. Come è possibile desumere dal citato articolo, non è ammissibile il deposito di memorie a seguito del decorso del termine di 45 giorni dal 10 marzo 2017, data di ricevimento dell'avviso di convocazione.

Nel merito, la richiesta di cui al punto i. deve essere accolta entro i limiti di seguito esposti. In primo luogo, diversamente da quanto dichiarato da WIND Tre, l'istante ha effettivamente inviato la richiesta di trasloco in data 30 novembre 2016, come risulta dalle ricevute di consegna e accettazione della posta certificata del 30 novembre 2016, depositate dall'utente nella procedura di conciliazione innanzi al CORECOM.

Ciò posto, occorre, inoltre, considerare che non vi è contestazione tra le parti circa il mancato trasloco dell'utenza telefonica, per cui ne consegue un'ingiustificata fatturazione emessa allorché l'utente non ha potuto usufruire dei servizi che l'operatore non ha reso fruibili. Di conseguenza le fatture emesse per un servizio non fruito devono essere oggetto di storno. Con riferimento al *dies a quo*, è possibile far decorrere lo storno dal giorno 1 gennaio 2017, decorso il termine di trenta giorni dalla richiesta, come è possibile desumere dal modulo contenente la richiesta di trasloco. Per ciò che riguarda il periodo precedente, l'istante ha continuato a fruire dell'utenza presso il vecchio indirizzo. Alla luce di quanto valutato, WIND Tre è tenuta a stornare le fatture emesse a decorrere dal 1 gennaio 2017.

Anche la richiesta di cui al punto ii. trova accoglimento nei termini di seguito enunciati. L'articolo 19 del *Regolamento* prevede che l'Autorità condanni l'operatore al pagamento di rimborsi e/o indennizzi qualora ne ravvisi i presupposti, si desume a contrario che non è possibile accertare l'eventuale danno cagionato all'utente, poiché è escluso che l'Autorità possa esercitare un potere in tal senso. Tuttavia, la delibera n. 276/13/CONS, dell'11 aprile 2013, recante "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*", prevede al paragrafo III.1.3 che l'istanza di risarcimento del danno "[...] *in applicazione del criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte [...]*". Alla luce di ciò, è possibile interpretare la richiesta di cui al punto ii., quale domanda volta alla liquidazione dell'indennizzo dovuto. Così qualificata, la richiesta trova accoglimento per le motivazioni di seguito esposte.

Il modulo di richiesta di trasloco inviato dall'utente non fa menzione delle condizioni generali di contratto, applicabili alla citata ipotesi. L'articolo 2.1 delle condizioni generali di contratto richiamato da WIND Tre non può trovare applicazione in questa sede, in quanto il modulo sottoscritto dall'istante e inviato all'operatore riporta



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'indicazione circa la conclusione della procedura, che, si legge, non può essere inferiore a 30 giorni o superiore a 90 giorni. Si specifica che il tempo superiore a 30 giorni viene richiesto qualora siano necessari interventi tecnici da parte dell'operatore. Di conseguenza, in assenza di interventi tecnici, la procedura si sarebbe dovuta concludere entro 30 giorni. A maggior ragione, laddove nel caso esaminato l'operatore ha riscontrato un impedimento che non rendeva possibile il trasloco, l'istante avrebbe dovuto conoscere la circostanza impeditiva entro il termine di 30 giorni. Ciò non è accaduto, poiché WIND Tre ha ravvisato l'impedimento solo successivamente ai trenta giorni decorrenti dalla richiesta di trasloco, allorquando è stata attivata la procedura d'urgenza innanzi al CORECOM. Inoltre, non vi è la prova che l'operatore avesse comunicato all'utente l'impedimento, in quanto agli atti si riscontra soltanto lo scambio di corrispondenza tra WIND Tre e il CORECOM. Trattasi di comunicazioni avvenute tra soggetti diversi dall'istante, il quale ha presumibilmente conosciuto il motivo del mancato trasloco solo il giorno 1 febbraio 2017, in occasione della conciliazione innanzi al CORECOM.

Pertanto, nel caso di specie trova applicazione l'articolo 3, comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi*, che prevede la corresponsione dell'indennizzo pari a euro 7,50 *pro die* per ciascun servizio (voce e dati) per l'ipotesi di mancato assolvimento dell'onere informativo in capo all'operatore nel rendere conoscibile all'utente gli impedimenti al trasloco dell'utenza. Inoltre, trattandosi di utenza di tipo *business*, l'indennizzo deve essere corrisposto in misura pari al doppio, in applicazione dell'articolo 12, comma 2, del citato *Regolamento sugli indennizzi*. Il *dies a quo* decorre dalla data di scadenza del termine di 30 giorni previsto per la conclusione del trasloco, ovvero il 1 gennaio 2017. Il *dies ad quem* corrisponde all'udienza dell'1 febbraio 2017, per un totale di 31 giorni. Di conseguenza, WIND Tre è tenuta a liquidare in favore dell'istante euro 7,50 *pro die*, per ciascun servizio, da raddoppiare perché trattasi di utenza di tipo "affari", per 31 giorni.

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 presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato innanzi all'Autorità con l'assistenza di un delegato incaricato della sua rappresentanza.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 di Uomo e Ambiente 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 le fatture emesse dal mese di gennaio 2017 e a corrispondere in favore dell'istante, oltre la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 930,00 (novecentotrenta/00) a titolo di indennizzo per mancato assolvimento dell'onere informativo per il mancato trasloco dei servizi voce e dati di un'utenza telefonica di tipo "affari".

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 PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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