

**DELIBERA n. 331/13/CONS**

**ORDINANZA INGIUNZIONE  
ALLA SOCIETA' WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.  
PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 1, COMMA 31, DELLA LEGGE 31  
LUGLIO 1997, n. 249 PER L'INOTTEMPERANZA AL PROVVEDIMENTO  
TEMPORANEO n. U6055/2012 ADOTTATO DAL CORECOM LAZIO  
(PROC. SANZ. n. 1/13/DIT)**

**L'AUTORITA'**

NELLA riunione di Consiglio dell'8 maggio 2013;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 15 giugno 2012, n. 138, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante "Modifiche al sistema penale";

VISTO la delibera n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006 pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 31 marzo 2006, n. 76, ed il relativo Allegato A, recante "Regolamento in materia di procedure sanzionatorie" e successive modificazioni;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 recante "Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 120 del 25 maggio 2007 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 1/13/DIT del 10 gennaio 2013, notificato alla parte in data 11 gennaio 2013, con il quale veniva contestata alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. la violazione dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 per non aver ottemperato al provvedimento temporaneo n. U6055/2012 adottato dal Corecom Lazio a favore del sig. Meneghello, ai sensi dell'articolo 5, della delibera n. 173/07/CONS recante "Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra

operatori di comunicazione e utenti” e s.m.i., al fine di garantire l’immediato trasloco dell’utenza n. 0773-283xxx a lui intestata;

VISTA la nota del 12 febbraio 2013, con la quale la società interessata ha trasmesso la propria memoria difensiva e richiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la società nel corso dell’audizione tenutasi in data 6 marzo 2013;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **I. Deduzioni della società Wind Telecomunicazioni S.p.A..**

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ritiene che la contestazione dell’Autorità sia ingiustificata per i seguenti motivi.

In via preliminare, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito “Wind”), nella propria memoria difensiva, fornisce una breve ricostruzione della vicenda legata alla richiesta di trasloco inoltrata dal sig. Meneghello. A tale proposito, la predetta società precisa che, in data 3 febbraio 2012, riceveva dal cliente una richiesta di trasloco per l’utenza n. 0773-283xxx, ma, in data 19 marzo 2012, perveniva dalla società Telecom Italia S.p.A. un primo rifiuto di esecuzione dell’ordine di trasloco, con motivazione “*Rete satura, risorse di rete non disponibili*”. Successivamente, la società Wind reiterava l’ordine di trasloco nelle date 29 marzo, 23 aprile e 9 maggio 2012 ricevendo sempre rifiuti da parte della società Telecom Italia con la medesima causale di scarto. In data 25 maggio 2012, a fronte del ricevimento di una raccomandata da parte del cliente, il quale contestava l’emissione di un conto telefonico nonostante il mancato trasloco della linea, la società Wind apriva una pratica di reclamo, ma l’utenza veniva sospesa per morosità in data 18 luglio 2012. La problematica sollevata dal sig. Meneghello, comunque, veniva risolta in data 24 settembre 2012 mediante una comunicazione al cliente relativa ai rifiuti opposti dalla società Telecom Italia S.p.A. e la corresponsione di un indennizzo per omessa informativa sul ritardo del trasloco. La società Wind chiarisce, inoltre, che in data 1 novembre 2012, a seguito del deposito da parte del cliente dell’istanza di conciliazione presso il competente Corecom del Lazio, provvedeva a riattivare la linea telefonica ed a reinserire altri ordini di trasloco nelle date del 6 novembre 2012 e 3 gennaio 2013, poi bocciati nuovamente da Telecom Italia con la medesima motivazione dei precedenti.

Tanto premesso, la società Wind ritiene di non essere direttamente responsabile del mancato trasloco lamentato dal segnalante, in considerazione del fatto che ben sei rifiuti al trasloco sono stati opposti dall’operatore Telecom Italia il quale, con le sue condotte omissive, ha posto la società Wind in una posizione delicata e critica, stante la sua

carezza di potere gestionale, ovvero decisorio, rispetto alla richiesta di trasloco in questione.

Per completezza espositiva, la società Wind sottolinea che, proprio per tutelarsi dai casi simili a quello in esame, che possono determinare l'impossibilità di evadere le richieste dei clienti per motivazioni completamente indipendenti dalla propria volontà, ha previsto, cautelativamente, nelle proprie Condizioni generali di contratto, al punto 12.2., che "*Infostrada non garantisce la possibilità di effettuare il trasloco della linea (...)*". Da ultimo, la società aggiunge che il segnalante ha più volte comunicato un errato numero civico, relativo al nuovo indirizzo verso il quale traslocare la linea, e, solo in data 6 novembre 2012, ha reso noto il corretto indirizzo per cui, in ogni caso, la società Telecom Italia, seppur in ritardo, ha avuto notizia della corretta ubicazione dell'utenza ed avrebbe potuto procedere all'evasione della relativa richiesta.

In sede di audizione, inoltre, la società Wind ha chiesto un'integrazione di istruttoria nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. in quanto unico soggetto ritenuto responsabile dei disservizi lamentati dal cliente.

Alla luce del complesso delle giustificazioni prospettate, la società Wind ribadisce il proprio difetto di legittimazione passiva nel procedimento sanzionatorio *de quo* e chiede l'annullamento del relativo atto di contestazione n. 1/13/DIT, e del verbale di accertamento allegato, per insussistenza della violazione.

## **II. Valutazioni dell'Autorità**

Le eccezioni sollevate dalla Società non sono accoglibili per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, appare utile ripercorrere la sequenza cronologica degli eventi verificatisi in merito alla problematica segnalata dal sig. Meneghello ed emersi all'esito dell'attività istruttoria svolta.

In particolare, il predetto utente ha inviato alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A., in data 27 gennaio 2012, una richiesta di trasloco della propria utenza e, in data 2 marzo 2012, ha ricevuto dal gestore la comunicazione dell'imminente intervento di un tecnico che avrebbe dovuto provvedere all'attivazione dei servizi presso la nuova residenza. L'intervento tecnico è stato eseguito in data 8 marzo 2013, ma il personale addetto ha riferito al sig. Meneghello che risultava impossibile, allo stato attuale, realizzare un nuovo impianto in quel fabbricato e, pertanto, avrebbe trasmesso apposita relazione alla società interessata per le conseguenti valutazioni.

Tale circostanza risulta confermata dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. che dichiara, nella propria memoria difensiva, di aver ricevuto un primo rifiuto dalla società Telecom Italia S.p.A. la quale, difatti, ha opposto la causale di scarto "*Rete satura, risorse di rete non disponibili*". In tale contesto, le attività successive poste in essere dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. si palesano inadeguate in quanto concretizzatesi nella mera reiterazione degli ordinativi di trasloco, in assenza delle specifiche e necessarie attività tecniche ed amministrative volte ad individuare, con la dovuta collaborazione reciproca tra gli operatori interessati, le soluzioni più idonee per

superare gli ostacoli emersi nell'esecuzione del trasloco richiesto dal cliente e, di conseguenza, garantire l'attivazione dei servizi attestati sulla sua linea telefonica.

Si deve rilevare, inoltre, che il sig. Meneghello ha ricevuto dalla società Wind, all'inizio del mese di maggio 2012, un avviso di mancato pagamento per una fattura, peraltro mai ricevuta, riferita, presumibilmente, al primo bimestre dell'anno 2012, ossia quando i servizi telefonico ed ADSL erano totalmente disattivi. Egli, pertanto, ha tempestivamente inoltrato un reclamo scritto all'operatore al fine di ricevere i dovuti chiarimenti per il ritardato trasloco e chiedere copia della predetta fattura, ma la società Wind non ha fornito alcun riscontro al reclamo dell'utente il quale, a questo punto, ha ribadito le proprie legittime istanze con altra segnalazione, inoltrata alla medesima società in data 18 giugno 2012. Per quest'ultimo reclamo, la società Wind ha aperto una pratica interna in data 9 luglio 2012 e ha fornito al cliente una risposta scritta, in data 20 settembre 2012, che non contiene affatto le informazioni enunciate dalla società nei propri scritti difensivi. Il citato riscontro, invero, si limita a reindirizzare l'utente, per ulteriori informazioni, verso il sito web della società ovvero il numero dell'assistenza clienti ed a preannunciare la futura e generica corresponsione della somma di euro 86,00 che, peraltro, l'utente afferma di non aver mai ricevuto.

A tale proposito, appare opportuno evidenziare che la società Wind ha dichiarato di aver corrisposto la predetta somma a titolo di indennizzo per ritardato trasloco, ma, come si evince dall'esame dei documenti istruttori, tale importo corrisponde esattamente a quello dovuto per la fattura n. 8804329047, oggetto di avviso di pagamento e di contestazione da parte del cliente che ha continuato a ricevere fatture senza usufruire di alcun servizio.

In relazione, poi, a quanto sostenuto dalla società Wind in merito all'avvenuta riattivazione del servizio a far data dal 1° novembre 2012, si osserva che tale affermazione è smentita dai dati contenuti nelle schermate di sistema, allegata alla memoria difensiva in atti, le quali evidenziano in maniera inequivocabile che la linea del sig. Meneghello risulta disattiva dal mese di marzo 2012, come dichiarato anche nel formulario GU5 depositato al Corecom Lazio.

Va respinta, del pari, l'eccezione sollevata dalla società Wind in ordine all'erronea indicazione, da parte del sig. Meneghello, del nuovo indirizzo di residenza, in ragione della circostanza che, nelle predette schermate di sistema, l'indirizzo comunicato risulta correttamente validato e, d'altra parte, l'utente conferma l'avvenuto intervento tecnico, in data 8 marzo 2012, presso la nuova abitazione.

In ultima analisi, si ritiene che la società Wind avrebbe dovuto, in applicazione dei più generali principi di lealtà e correttezza nei rapporti contrattuali, informare il cliente, in maniera tempestiva ed esaustiva, in merito all'impossibilità di trasferire l'utenza a lui intestata, nonché renderlo edotto delle ragioni ostative all'accoglimento delle sue legittime richieste e consentirgli, pertanto, di scegliere soluzioni alternative finalizzate alla riattivazione dei servizi interrotti. In tale prospettiva, non appare decisivo, al fine di escludere la responsabilità della società Wind, il mero rinvio al punto 12.2 delle condizioni generali di abbonamento, quale clausola di salvaguardia inserita per i casi affini alla fattispecie in esame, in quanto il comportamento tenuto dall'operatore, sia nei

confronti del Corecom Lazio che dell'utente, ha ingenerato, anche dopo l'adozione del provvedimento temporaneo n. U6055/2012, reali aspettative circa l'imminente espletamento del trasloco in questione come, in effetti, sostenuto nella nota inviata al Corecom Lazio, in data 14 novembre 2012, contenente la richiesta di attendere le necessarie tempistiche senza evidenziare alcuna esclusiva responsabilità della società Telecom Italia S.p.A., ovvero di altri fattori indipendenti dal proprio potere decisionale, per cui non si è ravvisata alcuna necessità di disporre il richiesto supplemento istruttorio nei confronti di quest'ultimo gestore.

RITENUTA, in conclusione, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 in quanto la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione valida in merito alla violazione contestata in sede di avvio del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue ai fini della irrogazione della sanzione e della sua quantificazione:

a) con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che la mancata ottemperanza al provvedimento temporaneo n. U6055/2012, adottato dal Corecom Lazio in data 9 novembre 2012, non ha consentito all'utente di ottenere il trasloco dell'utenza a lui intestata e di ripristinare i servizi telefonico ed ADSL interrotti già dal mese di marzo 2012. Si evidenzia, inoltre, che la società Wind non ha provveduto ad effettuare le specifiche e necessarie attività tecniche ed amministrative volte ad individuare, con la dovuta collaborazione reciproca tra gli operatori interessati, le soluzioni più idonee per superare gli ostacoli emersi nell'esecuzione del trasloco richiesto dal cliente. D'altra parte, la predetta società avrebbe dovuto, quantomeno, rendere edotto l'utente, in maniera tempestiva ed esaustiva, delle ragioni ostative all'accoglimento delle sue legittime istanze al fine di consentirgli di optare per soluzioni alternative per ripristinare la funzionalità dei servizi disattivati;

b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione degli effetti conseguenti alla violazione commessa, va tenuto conto che la Società, a seguito dell'avvio del procedimento sanzionatorio, si è limitata a reiterare l'ordine di trasloco nonché ad evidenziare la necessità, riferita all'operatore Telecom Italia S.p.A., di risolvere i problemi relativi all'impossibilità di attivare la linea intestata al sig. Menghello presso la sua nuova residenza;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire la puntuale e corretta ottemperanza ai provvedimenti adottati dai Comitati regionali per le comunicazioni in applicazione della delibera n. 173/07/CONS e s.m.i.;

d) con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, le stesse sono tali da consentire l'applicazione della sanzione pecuniaria come sotto determinata.

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria, per la violazione accertata, nella misura del triplo del minimo edittale pari ad euro 30.987,00 (trentamilanovecentottantasette/00) in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Maurizio Dècina, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

### **ORDINA**

alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A., con sede legale in Via Cesare Giulio Viola, 48 - 00148 Roma (RM) di pagare la somma di euro 30.987,00 (trentamilanovecentottantasette/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 con riferimento alla violazione accertata;

### **DIFFIDA**

la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione di quanto disposto dall'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

### **INGIUNGE**

alla medesima Società di versare la predetta somma alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato di Roma sul c/c n. 871012 ovvero tramite versamento sul c/c bancario intestato alla predetta Sezione di Tesoreria e corrispondente al codice IBAN IT5400100003245348010237900, con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale "Sanzione amministrativa irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - Delibera n. 331/13/CONS", entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'articolo 27 della citata legge 24 novembre 1981, n. 689.

Entro il termine di 10 giorni dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento "Delibera n. 331/13/CONS".

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte e pubblicata nel sito web dell'Autorità: [www.agcom.it](http://www.agcom.it)

Napoli, 8 maggio 2013

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Maurizio Dècina

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Francesco Sclafani