



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 46/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MORRONE / WIND TRE S.P.A. / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14/721/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 26 marzo 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 Morrone, del 5 aprile 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica n. 0828304xxx, lamenta la mancata gestione del diritto di recesso, nonché la sospensione dei servizi.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. la Sig.ra Morrone, cliente di Wind Tre S.p.A. in data 18 novembre 2016 decideva di migrare l'utenza in Telecom Italia S.p.A.;

b. tuttavia, il successivo 26 novembre esercitava diritto di recesso e ne dava comunicazione a Telecom Italia S.p.A.;

c. a far data dal 29 novembre 2016 e sino al 29 marzo 2017, la linea telefonica dedotta in controversia, sulla quale era attivo sia il servizio voce che l'ADSL, è stata interrotta e a nulla sono valsi i reclami telefonici rivolti ad entrambi gli operatori per ottenere il ripristino dei servizi;

d. in riferimento al predetto periodo, Telecom Italia S.p.A. ha emesso due fatture, una dell'importo di euro 60,59 e l'altra di euro 29,65 e anche Wind Tre S.p.A. ha emesso una fattura di euro 87,15 in cui, tra l'altro, venivano addebitati anche i costi di migrazione.

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

i. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione del servizio voce e dati e per "la mancanza di informazione";

ii. l'annullamento delle fatture emesse da Telecom Italia S.p.A. in costanza di disservizio, nonché lo storno degli importi addebitati da Wind Tre S.p.A. a titolo di costi di migrazione;

iii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto memorie in relazione ai fatti rappresentati dall'utente.

L'operatore Wind Tre S.p.A., in memoria, ha dichiarato che "a seguito della notifica di espletamento di TI, provvedeva in data 29 novembre 2016 a cessare la linea 0828304xxx su propria rete". Inoltre la Società ha rappresentato che non è pervenuta alcuna notifica di mutata volontà dell'utente, pertanto alcuna responsabilità può esserle imputata in relazione ai fatti dedotti in controversia.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In primis si osserva che le doglianze mosse dall'istante nei confronti di Telecom Italia S.p.A. restano incontestate, non avendo l'operatore rilevato alcunché a propria



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

difesa, tantomeno contraddetto la rappresentazione dei fatti esposta nell'istanza di definizione.

In particolare, atteso che Telecom Italia S.p.A. non ha dato evidenza della procedura di gestione della comunicazione di recesso, inviata dall'utente in data 26 novembre 2016, in atti, è legittimo ritenere che proprio la mancata gestione del recesso abbia determinato il disservizio di cui l'utente si duole.

Infatti, Wind Tre S.p.A., in qualità di *donating*, ha correttamente cessato la linea il 29 novembre 2016, a fronte della richiesta di migrazione notificata dall'operatore *recipient* il quale, tuttavia, non ha attivato i servizi, non ha posto in essere le attività di competenza atte alla riattivazione dell'utenza da parte di Wind Tre S.p.A., né tantomeno ha informato l'utente in ordine allo stato della sua richiesta. In relazione a tanto, si ritiene che la responsabilità del disservizio patito dall'utente, ovvero l'interruzione della linea telefonica, sulla quale era attivo sia il servizio voce che il servizio ADSL, sia imputabile a Telecom Italia S.p.A.

Pertanto, in accoglimento alle richieste *sub i.* e *ii.*, Telecom Italia S.p.A., in riferimento al periodo compreso dal 29 novembre 2016 al 29 marzo 2017, è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di 7,50 euro al giorno, per ciascun servizio, per 120 giorni, per un importo totale pari ad euro 1.800,00 (milleottocento/00).

Inoltre, in parziale accoglimento della richiesta *sub iii.*, Telecom Italia S.p.A. è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi addebitati in riferimento al periodo sopra circoscritto (dal 29 novembre 2016 al 29 marzo 2017) in cui l'istante è rimasta disservita.

Diversamente, non può essere accolta la richiesta di storno dell'importo addebitato da Wind Tre S.p.A. a titolo di "*Costo per attività di migrazione*", in quanto la procedura di migrazione è stata effettivamente espletata, nonostante la mutata volontà dell'utente, pertanto si ritiene legittima la pretesa dell'operatore di ottenere il corrispettivo dell'attività posta in essere.

Infine, si ritiene equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della Sig.ra Morrone nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. e non la accoglie nei confronti della società Wind Tre S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta:

i) a corrispondere in favore dell'istante, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, e euro 1.800,00 (milleottocento/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di deposito dell'istanza, a titolo di indennizzo per l'indebita interruzione dei servizi in fase di migrazione,

ii) a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi addebitati in riferimento al periodo, compreso dal 29 novembre 2016 al 29 marzo 2017, in cui l'utenza dedotta in controversia è stata disservita.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della 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.

Napoli, 26 marzo 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecci