



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 504/16/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
POOLMECCANCA LORENZON / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.
(GU14 n. 1673/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 10 novembre 2016;

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. 88/16/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 società Poolmeccanica Lorenzon, del 6 novembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'istante, intestatario di un contratto comprensivo di servizi di telefonia fissa, mobile ed internet ha contestato l'emissione di note di credito inferiori all'importo dovuto ed il ritardo nella migrazione delle utenze telefoniche mobili. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha rappresentato quanto segue:

- a) l'istante, in data 28 novembre 2014, aveva inviato un reclamo per disservizi al servizio apparati dati/internet;
- b) in data 23 gennaio 2015, Wind comunicava che, a causa del disservizio avrebbe provveduto ad emettere nota di accredito sulle fatture nn. 2014T000933943 e 20141001121770 per l'importo pari ad euro 6.088,25, ma l'accredito ricevuto è stato, invece, pari ad euro 1.991,50;
- c) successivamente, l'istante ha richiesto la migrazione delle utenze mobili verso Vodafone Italia S.p.A., ma la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha ritardato la procedura di migrazione e, in data 21 maggio 2015, ha sospeso il funzionamento di n. 14 utenze su 18;
- d) nel corso della discussione, l'istante ha richiesto l'indennizzo per il ritardo nella risposta al reclamo del 28 novembre 2014.

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

- i. l'emissione delle note di credito dovute;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella procedura di migrazione delle utenze mobili.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., nella propria memoria difensiva, ha dichiarato che, in data 14 ottobre 2014, veniva aperta una segnalazione di assistenza tecnica in quanto il cliente comunicava di riscontrare l'impossibilità di collegamento internet per la sede di via dell'Industria 18 San Michele al Tagliamento (VE). Il successivo 1 dicembre 2014, a seguito di reclamo inviato dal cliente per il disservizio subito, si provvedeva a riconoscere all'istante la somma di euro 1.991,50 comprensivo di indennizzo di euro 100,00 (indennizzo massimo previsto dalle condizioni generali di contratto) più il rimborso delle somme relativi al servizio dati dal 01 dicembre 2014 al 13 gennaio 2015 (periodo del disservizio). Pertanto, venivano emesse le relative note di credito inviate all'istante tramite posta ordinaria ed il successivo 20 gennaio 2015 veniva inviata all'istante una comunicazione scritta relativa alla gestione del reclamo.

Tanto premesso, alcun indennizzo deve essere riconosciuto all'istante per il disservizio subito, ai sensi dell'articolo 2 del Regolamento Indennizzi.

Con riferimento al ritardo nella procedura di migrazione, Wind rappresenta che l'istante contesta genericamente l'impossibilità di migrare le sue utenze e senza alcun riferimento alle linee interessate. Dai controlli effettuati è risultato comunque che il 16 dicembre 2014 veniva notificata la richiesta di migrazione di tipo NP (ovvero richiesta di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

migrazione della sola numerazione e non dell'accesso dati) delle linee nn. 0431513xxx, 0431512xxx, 0431512yyy, 0431512zzz, il successivo 29 dicembre 2014, migrava in NP anche la linea n. 0431512zzz. Come previsto dall'articolo 3.3 delle condizioni generali di contratto sottoscritte dal cliente *“non vi è alcuna correlazione tra la disattivazione del servizio di fonia ed il servizio di accesso ad internet in modalità ADSL, servizio di accesso ad Internet in modalità ADSL rimarrà pertanto attivo fino alla scadenza naturale del Contratto salvo disdetta del Cliente”*. Per le altre utenze fisse attive l'istante non ha mai inoltrato alcuna richiesta di migrazione o disattivazione, pertanto risultano ancora attive.

Con riferimento alla sospensione delle utenze mobili lamentate dall'istante a far data dal 21 maggio 2015, Wind precisa che, dopo aver inviato in data 8 aprile 2015, la lettera di sollecito per il pagamento degli importi insoluti, il successivo 21 maggio 2015, ha sospeso le utenze dell'istante per morosità. Nonostante tale legittima sospensione, il successivo 27 maggio 2015, Wind, in qualità di OLO *donating* cessava correttamente a sistema per migrazione verso altro OLO le seguenti utenze mobili: nn. 3351309xxx, 3351309yyy, 3287694xxx, 3896951xxx, 3311919xxx, 3356454xxx, 3355743xxx, 3315295xxx, 3394766xxx, 3279407xxx, 3351356xxx, 3357611xxx, 335295xxx, 3311944xxx e 3316785xxx. Alcune delle suddette SIM, in un primo momento, avevano ricevuto un KO per incongruenza dei dati anagrafici/amministrativi. Tale KO è da imputare al gestore *recipient* Vodafone Italia S.p.A. così come risulta dalla schermata estratta dai sistemi di interfaccia con gli operatori dalla quale risulta un primo KO del 6 maggio 2015 per *“assenza dei dati ICCD o CF/PIVA”* e la successiva validazione del 27 maggio 2015.

In data 29 maggio 2015, Wind inviava lettera di preavviso di risoluzione contrattuale ed il successivo 23 giugno 2015, provvedeva a sospendere definitivamente l'erogazione dei servizi per morosità. Le utenze venivano riattivate con l'avvio del procedimento di conciliazione e successivamente migravano verso altro OLO anche le utenze mobili nn. 3332550xxx e 3351255xxx. Allo stato, l'istante presenta una situazione amministrativa irregolare con un insoluto pari ad euro 10.702,11.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria espletata, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, per le motivazioni di seguito esposte.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i), la stessa non può essere accolta, in quanto la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha provveduto ad emettere le note di credito relative alle fatture oggetto di contestazione per la parte relativa al solo servizio internet ed apparati dati, in quanto non funzionanti, così come lamentato dall'istante. La comunicazione inviata dalla Wind del 23 gennaio 2015 riporta espressamente il riepilogo delle fatture oggetto di rimborso, il cui importo complessivo risulta essere pari ad euro 6.088,25, ma risulta evidente che l'importo da riaccreditare in favore dell'istante deve essere relativo ai soli apparati dati e servizio internet che non sono stati funzionanti per il periodo 1 dicembre 2014 - 13 gennaio 2015. Ne consegue



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

pertanto la correttezza del comportamento dell'operatore ed il mancato accoglimento della richiesta dell'istante.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), la stessa non può essere accolta, in quanto dalle schermate depositate dall'operatore risulta che la migrazione ha subito un ritardo nell'espletamento a causa di un KO per "assenza dei dati ICCD o CF/PIVA necessari per la validazione" ricevuto dall'operatore *recipient*, Vodafone Italia S.p.A., pertanto la migrazione è andata a buon fine il successivo 27 maggio 2015.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per il ritardo nella risposta al reclamo, avanzata nel corso della discussione, la stessa non può essere accolta, ai sensi dell'articolo 14, comma 1 del Regolamento, che prevede la coincidenza tra le richieste formulate in sede di conciliazione ed in sede di definizione.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma *2-bis*, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza della società Poolmeccanica Lorenzon nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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, 10 novembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi