



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 541/16/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CAVALLARO&MORTORO / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A. /
TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1894/2016)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 17 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 Cavallaro&Mortoro, di seguito C&M, del 21 luglio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società istante, in riferimento alle utenze telefoniche *business* n. 0818504xxx e n. 0818506xxx, lamenta, nei confronti dei gestori Wind Telecomunicazioni S.p.A. e Telecom Italia S.p.A., la tardiva gestione della richiesta di disdetta e di migrazione, la mancata risposta ai reclami, l'interruzione dei servizi e l'indebita fatturazione.

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

a. in data 16 giugno 2014, mediante una modulistica prestampata dell'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A., l'istante ha chiesto la disdetta con rientro in Telecom Italia S.p.A. della numerazione *business* 0818504xxx e la cessazione dell'utenza telefonica *business* n. 0818506xxx;

b. Wind Telecomunicazioni S.p.A. in data 3 luglio 2014 confermava all'utente, a mezzo *mail*, la disattivazione delle predette numerazioni;

c. tuttavia, di fatto, i relativi ordini non venivano gestiti, infatti, dopo numerosi reclami telefonici, in data 17 agosto 2015 la società C&M reiterava, con raccomandata A/R, la richiesta formulata il 16 giugno 2014;

d. non avendo ottenuto alcun riscontro, l'utente, il 15 settembre 2015, mediante ulteriore raccomandata sollecitava riscontro ed esecuzione alle risalenti richieste;

e. in data 24 settembre 2015 l'operatore, a mezzo *mail*, in riscontro alla segnalazione del 15 settembre 2015 dichiara "... abbiamo eseguito, con la massima accuratezza, tutte le verifiche necessarie e la fattura emessa risulta essere corretta";

f. "a causa del persistente ostruzionismo di Wind" in data 13 ottobre 2015 la società C&M ha effettuato a Telecom Italia S.p.A., *on line*, una richiesta di migrazione della linea telefonica n. 0818504xxx, rimasta inevasa;

g. tale richiesta veniva reiterata il 9 dicembre 2015 e il successivo 24 febbraio 2016, sempre *on line*;

h. ulteriori reclami venivano inviati a mezzo *pec* a Wind Telecomunicazioni S.p.A. tutti i giorni dal 24 febbraio al 3 marzo 2016; tuttavia non è mai stato dato riscontro;

i. in data 3 marzo 2016 il servizio "Voce" attivo sulle utenze telefoniche di cui trattasi è stato interrotto e ripristinato parzialmente (funzionante solo in ingresso), sull'utenza telefonica *business* n. 0818504xxx, a seguito di provvedimento temporaneo emesso dal CORECOM Campania;

j. il 14 marzo 2016, il servizio "Voce" è stato nuovamente sospeso e, successivamente anche il servizio ADSL.

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

i. la corresponsione dell'indennizzo per il ritardo nella migrazione dell'utenza telefonica *business* n. 0818504xxx;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per il ritardo nella disattivazione dell'utenza telefonica *business* n. 0818506xxx;

iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- iv. la corresponsione dell'indennizzo per la sospensione del servizio "Voce" dal 3 marzo al 12 aprile 2016;
- v. la corresponsione dell'indennizzo per la sospensione del servizio ADSL dal 14 marzo al 5 aprile 2016;
- vi. il rimborso delle fatture emesse successivamente alla formalizzazione della disdetta;
- vii. il riconoscimento delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., in riferimento alla numerazione *business* 0818504xxx, in memorie ha dichiarato di aver prontamente gestito (entro i tempi stabiliti dall'articolo 15.2 delle Condizioni Generali di Contratto) la richiesta di cessazione con rientro, pervenuta dall'utente il 18 giugno 2014; infatti il seguente 3 luglio ha inviato il relativo ordine a Telecom Italia S.p.A. Nelle more dell'espletamento del rientro da parte di Telecom Italia S.p.A., Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha interrotto la fatturazione dei canoni e ha continuato ad erogare il servizio addebitando esclusivamente i costi del traffico effettuato. Inoltre, in riferimento alla medesima utenza telefonica, l'operatore ha rappresentato che le richieste di migrazione pervenute il 18 agosto, l'11 settembre, il 16 dicembre 2015 e il 4 marzo 2016, conformemente alle prescrizioni regolamentari di cui alla delibera n. 274/07/CONS, "*ricevevano KO con causale «Cliente in cessazione o cessato» a causa della richiesta di cessazione già in corso verso il gestore Telecom ed in carico allo stesso in attesa di espletamento*". Infine, a seguito di espletamento del 3 marzo 2016, l'utenza n. 0818504xxx risultava nuovamente configurata su rete Telecom Italia S.p.A. dal 12 aprile 2016.

L'operatore Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto memorie in relazione ai fatti dedotti in controversia, tuttavia in sede di udienza ha dichiarato che "*la richiesta di rientro sottoscritta dall'utente il 17/8/15, non andava a buon fine in quanto risultava presso altro operatore una lavorazione in corso Il cliente è rientrato in TIM il 12 aprile 2016. Si rileva, altresì, dalla documentazione prodotta dal cliente, che precedentemente, ovvero nel 2014, l'istante ha richiesto a WIND la migrazione delle proprie utenze senza ottemperare al disciplinare dell'Autorità che invece prevede che chi desidera migrare proceda a richiedere il codice di migrazione per poi procedere a richiedere al recipient il rientro*".

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.

Nel merito, la fattispecie dedotta in controversia risulta disciplinata espressamente dalla delibera n. 274/07/CONS e, in particolare, dall'articolo 18, comma 2, let. a. e let. h.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In virtù della richiamata normativa, il cliente può indifferentemente inoltrare la richiesta di migrazione al *recipient* ovvero al *donating*, in tal caso sarà l'operatore *donating* a dover comunicare, entro 10 ovvero 20 giorni lavorativi, a seconda dei casi, la volontà del cliente all'operatore *recipient* che darà corso alla procedura prevista nella medesima disposizione regolamentare. Ciò stante, in riferimento all'utenza *business* n. 0818504xxx, Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha dimostrato di aver adempiuto puntualmente alle richiamate disposizioni, mentre Telecom Italia S.p.A. non ha esposto le ragioni per cui non ha dato seguito alcuno all'ordine di rientro che il *recipient* ha dimostrato di aver inviato in data 3 luglio 2014. Viceversa, legittimo, in quanto aderente alla predetta normativa, appare il KO notificato da Wind Telecomunicazioni S.p.A. alle richieste di migrazione pervenute da Telecom Italia S.p.A. a far data dal 18 agosto 2015.

In relazione a tanto, in accoglimento alla richiesta dell'utente di cui al punto *i.*, si ritiene che la società Telecom Italia S.p.A. debba corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, per un importo totale pari ad euro 1.917,00 (millenovecentodiciassette/00), nella misura di 3,00 euro giornalieri, per complessivi 639 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 3 luglio 2014 (data in cui Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha inviato a Telecom Italia S.p.A. l'ordine di rientro) al 12 aprile 2016 (data in cui l'utenza di cui trattasi è stata configurata su rete Telecom Italia S.p.A.).

Viceversa, a fronte della tardiva cessazione dell'utenza telefonica *business* n. 0818506xxx, non si ritiene di accogliere la richiesta di parte istante *sub ii.* in ordine alla liquidazione degli indennizzi previsti dall'articolo 8, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* in materia di attivazione di servizi non richiesti. Al riguardo, infatti, si osserva che il caso in esame non attiene all'attivazione di servizi mai richiesti dall'istante, bensì al ritardo nella disattivazione di servizi regolarmente attivati. Peraltro, deve considerarsi che l'utente, successivamente alla richiesta di cessazione, ha comunque continuato a fruire dei servizi, regolarmente erogati da Wind Telecomunicazioni S.p.A.; pertanto, l'eventuale disagio patito dall'istante, non risulta oggettivamente apprezzabile. Tuttavia, in sede istruttoria, è emerso che, successivamente alla richiesta di cessazione, Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha modificato unilateralmente e senza darne preventiva comunicazione al cliente la modalità di fatturazione. Infatti, alla luce dei documenti contabili prodotti dalla società C&M, è stato riscontrato che, a decorrere dalla fattura n. 25155T000037046 del 20 gennaio 2015, in riferimento alle utenze di cui si discute non è più stata applicata la tariffa "*All inclusive Business Unlimited*", bensì una tariffazione a consumo. Peraltro, atteso che nonostante la modifica del profilo tariffario l'operatore non ha allegato alle fatture alcun dettaglio di traffico, non è stato possibile verificare la corrispondenza tra il consumo addebitato e quello effettuato.

In relazione a tanto, a tenore delle "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*" approvate con delibera n. 276/13/CONS, paragrafo III.1.2., ai sensi e per gli effetti dell'articolo 8, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, si ritiene che Wind Telecomunicazioni



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

S.p.A. debba corrispondere all'utente un importo pari ad euro 488,00 (quattrocentottantotto/00), nella misura di 1,00 euro al giorno, per complessivi 488 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 1 novembre 2014 (data in cui risulta che l'operatore ha modificato la modalità di fatturazione) al 3 marzo 2016 (data in cui risulta espletato l'ordine di rientro da parte di Telecom Italia S.p.A.).

Inoltre, può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, di cui al punto *iii.*, atteso che, a fronte degli innumerevoli reclami scritti inviati dall'istante, Wind Telecomunicazioni S.p.A. non ha fornito alcun riscontro adeguato, nei termini di cui all'articolo 8, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003. In relazione a tanto, in considerazione del fatto che il primo dei reclami in atti risulta essere stato inviato il 17 agosto 2015, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

Analogamente merita accoglimento la richiesta di indennizzo di cui al punto *iv.* relativa alla sospensione del servizio "Voce", dal 3 marzo al 12 aprile 2016. In particolare, atteso che l'ordinativo di cessazione con rientro della risorsa *business* n. 0818504xxx, incontestatamente, è stato espletato da Telecom Italia S.p.A. in data 3 marzo 2016, si osserva che il predetto operatore non ha esposto la ragione per la quale ha provveduto all'attivazione del servizio solo il 12 aprile seguente. In relazione a tanto si ritiene che Telecom Italia S.p.A. debba corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo totale pari ad euro 400,00 (quattrocento/00), nella misura di 10,00 euro giornalieri, per complessivi 40 giorni, computati in riferimento al periodo come sopra determinato.

Per le motivazioni di cui sopra trova altresì accoglimento la richiesta di indennizzo di cui al punto *v.* relativa alla sospensione del servizio ADSL, dal 14 marzo al 5 aprile 2016. In proposito, in considerazione del fatto che l'utenza *business* n. 0818504xxx è stata configurata su rete Telecom Italia S.p.A. a far data dal 12 aprile 2016, si ritiene che il predetto operatore debba corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo totale pari ad euro 220,00 (duecentoventi/00), nella misura di 10,00 euro giornalieri, per complessivi 22 giorni, computati in riferimento al periodo come sopra determinato.

Infine, non può essere accolta la richiesta di rimborso delle fatture emesse successivamente alla formalizzazione della disdetta in quanto risulta pacifico che l'utente, successivamente alla richiesta di cessazione, ha continuato a fruire dei servizi, regolarmente erogati dall'operatore fino al marzo 2016. Pertanto, a fronte della fruizione dei servizi, non v'è ragione per cui la società C&M possa legittimamente sottrarsi alla controprestazione cui è contrattualmente vincolata.

Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), tenuto conto che la stessa ha presenziato sia all'udienza di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

conciliazione presso il CORECOM che innanzi all’Autorità, avvalendosi dell’assistenza di un legale, da addebitare agli operatori coinvolti in parti uguali.

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 Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell’articolo 31 del *Regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità*.

DELIBERA

Articolo 1

1. L’Autorità accoglie parzialmente l’istanza della società Cavallaro&Mortoro per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., oltre alla somma di euro 75,00 (settantacinque/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell’istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza:

a. euro 488,00 (quattrocentottantotto/00), a titolo di indennizzo per applicazione di profilo tariffario non richiesto, ai sensi dell’articolo 8, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

b. euro 300,00 (trecento/00), per la mancata risposta ai reclami, ai sensi dell’articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. La società Telecom Italia S.p.A., oltre alla somma di euro 75,00 (settantacinque/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell’istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza:

a. 1.917,00 (millenovecentodiciassette/00), a titolo di indennizzo mancata attivazione dei servizi ai sensi dell’articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l’articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

b. euro 400,00 (quattrocento/00) per l’interruzione del servizio “Voce”, ai sensi dell’articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l’articolo 12, comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi*;

c. euro 220,00 (duecentoventi/00) per l’interruzione del servizio ADSL, ai sensi dell’articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l’articolo 12, comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4. Le società Wind Telecomunicazioni S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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

6. 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, 17 novembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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