



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 56/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
L.G.P. SERVICE DI I. R. & C./WIND TRE S.P.A. (GIA' WIND
TELECOMUNICAZIONI S.P.A.
(GU14/1419/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 12 giugno 2017;

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. 125/17/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 “*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 “*Regolamento indennizzi*”;

VISTA l’istanza della società L.G.P. Service di I. R. & C. del 13 giugno 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario delle utenze telefoniche *business* nn. 089336xxx e 0893123xxx, ha contestato la mancata portabilità delle utenze telefoniche, la mancata risposta ai reclami e la fatturazione ingiustificata. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 2 ottobre 2015, l'istante aveva sottoscritto un contratto volto alla fornitura del servizio di telefonia fissa e di internet denominato “*All Inclusive Unlimited Affari*” per le due utenze *business* con richiesta di portabilità dal precedente gestore;

b. nonostante i ripetuti reclami telefonici e per iscritto, la portabilità delle utenze non era andata a buon fine, sebbene la società Wind provvedesse ad emettere le fatture relative a servizi mai attivati;

c. in data 10 giugno 2016, l'istante chiedeva la risoluzione del contratto per inadempimento.

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

- i. la restituzione delle somme corrisposte indebitamente;
- ii. la liquidazione degli indennizzi;
- iii. lo storno delle fatture emesse dall'operatore;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (ora Wind Tre S.p.A., di seguito anche solo “Wind” o “Società”), nella memoria e nel corso dell'audizione, ha dichiarato che la richiesta di portabilità delle due utenze oggetto di controversia non era andata a buon fine per motivi tecnici comunicati da Telecom Italia S.p.A. e resi noti al legale dell'istante in data 22 marzo 2016 in sede di gestione dell'istanza GU5. In tale occasione, infatti Wind confermava definitivamente l'impossibilità di attivare le linee telefoniche, dichiarando di aver “*provveduto a contattare l'istante per informarlo che non è tecnicamente possibile procedere all'attivazione per mancanza di risorse disponibili*” e procedeva, altresì, a stornare tutte le fatture emesse, inviando opportuno riscontro scritto all'istante.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Con riferimento alle richieste dell'istante di cui ai punti *i) e iii)*, le stesse risultano già soddisfatte dall'operatore così come emerge dalla documentazione depositata da entrambe le parti, secondo cui la società Wind in data 3 giugno 2016 ha comunicato di aver già provveduto a stornare le fatture insolute e a rimborsare mediante assegno o bonifico le fatture corrisposte dall'istante.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *ii)*, la stessa, sebbene formulata in modo generico, deve essere considerata come volta al riconoscimento dell'indennizzo per omessa portabilità e ritardata risposta al reclamo. Con riferimento alla prima fattispecie, la stessa deve essere accolta in quanto dalla documentazione acquisita è emerso che la procedura di migrazione non è stata completata per mancanza di risorse disponibili rese note alla parte istante soltanto in data 22 marzo 2016.

Tanto premesso, considerate le condizioni generali di contratto che prevedono un tempo tecnico per l'attivazione dei servizi pari a 70 giorni per l'attivazione dei servizi, la società Wind sarà tenuta a corrispondere l'indennizzo per la mancata portabilità delle utenze telefoniche *business*, ai sensi degli articoli 3 comma 3 e 12, comma 2 del Regolamento indennizzi, secondo il parametro pari ad euro 3,00 *pro die* per ciascuna utenza per il numero di giorni complessivi pari a 101, computati dal 12 dicembre 2015 (considerata la richiesta del 2 ottobre 2015) fino al 22 marzo 2016, data in cui Wind ha assolto ai propri oneri informativi rendendo nota al legale dell'istante l'impossibilità tecnica nell'espletamento della procedura.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per ritardata risposta ai reclami del 13 gennaio 2016 e del 2 marzo 2016, la richiesta deve essere accolta in modo unitario ai sensi dell'articolo 11, comma 2 del Regolamento indennizzi, in considerazione del ritardo nella risposta da parte dell'operatore che ha provveduto a fornire riscontro scritto all'istante soltanto in data 3 giugno 2016, comunicando di aver provveduto a disporre lo storno delle fatture insolute e la restituzione degli importi corrisposti indebitamente. Tanto premesso, ne consegue che la società Wind sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 11 del Regolamento indennizzi secondo il parametro pari ad euro 1,00 *pro die*, dal 27 febbraio 2016 (al reclamo del 13 gennaio 2016 occorre aggiungere 45 giorni di tempo per la gestione dello stesso) fino al 3 giugno 2016, per un numero di giorni pari a 97.

Infine, si ritiene opportuno liquidare la somma pari ad euro 150,00 a titolo di spese di procedura, in considerazione del fatto che l'istante ha fatto ricorso all'assistenza di un legale.

CONSIDERATO che, nelle more della conclusione del procedimento, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. si è fusa, per incorporazione, con la società H3G S.p.A. nella nuova società Wind Tre S.p.A.;

CONSIDERATO che la nuova formulazione dell'art. 2504-*bis* c.c., al comma 1 chiarisce che la fusione tra società prevista dall'art. 2501 c.c. e seguenti non determina, nel caso di fusione per incorporazione, l'estinzione della società incorporata, né crea un nuovo soggetto di diritto nel caso di fusione paritaria, bensì attua l'unificazione per



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

integrazione reciproca delle società partecipanti alla fusione (cfr. Cass., Sez. II, 22 agosto 2007, n. 17855; Cass., Sez. III, 23 giugno 2006, n. 14526).

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società L.G.P. Service di I. R. & C. nei confronti della società Wind Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 606,00 (seicentosei/00) a titolo di indennizzo per la mancata portabilità di due utenze telefoniche *business*;
- ii. euro 97,00 (novantasette/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella risposta ai reclami.

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, 12 giugno 2017



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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