



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 74/17/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GOGLIA / WIND TRE S.P.A. (GIA' WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.)
(GU14 n.1886/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Consiglio dell'8 febbraio 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. 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 “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l’istanza della ditta Goglia, del 10 dicembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica fissa *business* n. 081201xxx, ha contestato la mancata portabilità della numerazione, la perdita della stessa, la mancata risposta ai reclami e lo storno delle fatture. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 24 ottobre 2014, l'istante richiedeva la migrazione dell'utenza telefonica da Fastweb a Wind;
- b. l'istante ha sollecitato più volte l'attivazione dei servizi voce dati telefonicamente e via fax, senza alcun riscontro;
- c. nonostante i servizi non fossero attivi, Wind ha emesso anche le fatture delle quali è stato richiesto prontamente lo storno;
- d. a causa della mancata portabilità, il numero risulta perso.

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

- i. lo storno delle fatture, il rimborso di quelle pagate e ritiro della pratica di recupero crediti;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata attivazione dei servizi voce e dati;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita del numero;
- v. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., (ora Wind Tre S.p.A. e di seguito anche Wind), nella memoria e nel corso della discussione, ha dichiarato che in data 30 ottobre 2014, a seguito di sottoscrizione di relativa proposta di contratto da parte dell'istante, veniva avviato il processo per la portabilità della linea fissa n. 081201xxx da Fastweb S.p.A. e per la consegna dell'apparato *Internet Pack*; tuttavia, il processo di portabilità non andava a buon fine per la seguente motivazione “[r]ichiesta rifiutata da TI: Mancanza permessi di transito o accesso da terze parti”, come si evince dalle schermate di sistema. La portabilità della linea si sarebbe dovuta completare entro i termini previsti da Carta servizi e dalle condizioni contrattuali, ai sensi dei quali l'attivazione del servizio avrà luogo entro “[i]l 70° giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di accesso diretto o indiretto ai servizi di telefonia fissa o servizi voce e internet....”. Wind, appresa l'impossibilità definitiva di avviare il suddetto processo di portabilità, a seguito dei sopra elencati impedimenti tecnici, il successivo 11 febbraio 2015 provvedeva alla disattivazione del contratto, alla cessazione senza costi dell'apparato *Internet Pack* ed allo storno delle uniche due fatture emesse (nn.2014T001176792 e 2015T000179867).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Successivamente provvedeva, anche a seguito dei reclami dell'istante a contattarlo telefonicamente come da lui espressamente richiesto e ad inviare risposta scritta, assolvendo, anche con il contatto telefonico ai propri oneri informativi e riconoscendo anche l'indennizzo per il ritardo nell'attivazione dei servizi ai sensi della Carta Servizi.

In data 23 giugno 2015, a conclusione della gestione amministrativa già posta in essere precedentemente, Wind provvedeva a predisporre lo storno di euro 14,64 tramite nota di credito e a darne opportuno riscontro scritto al cliente, anche a seguito di nuovi reclami del cliente identici ai precedenti.

In merito alla contestazione dell'istante circa la perdita della numerazione, si precisa che la portabilità della linea non è mai andata a buon fine per un motivo non imputabile a Wind e che, pertanto, la numerazione rimaneva in carico all'operatore cedente (salvo azioni poste in essere o dall'utente o dall'OLO *donating*); il mancato funzionamento della linea o l'eventuale cessazione della stessa sono da imputare all'operatore sulla cui rete la numerazione era attestata. Inoltre, Wind, nel corso della discussione, ha precisato che nelle repliche prodotte dall'istante è emerso che l'utenza telefonica oggetto di contestazione era già cessata all'inizio del mese di novembre 2014, a seguito di disdetta inviata dall'utente e pertanto, il processo di portabilità non poteva essere avviato in alcun modo trattandosi di numerazione già cessata. Per quanto riguarda l'indennizzo per la perdita della numerazione, Wind ha insistito per il rigetto della richiesta in quanto l'utenza è stata cessata per volontà dell'istante e, pertanto, alcuna responsabilità risulta ascrivibile in capo alla stessa.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Nel caso in esame, l'istante lamenta la mancata portabilità della propria utenza telefonica, la successiva perdita del numero nonché la mancata risposta ai reclami. Dalla documentazione acquisita agli atti del fascicolo è risultato che la società Wind, in qualità di operatore *recipient*, non ha potuto completare il processo di migrazione avendo ricevuto da parte di Telecom Italia S.p.A. un KO con la seguente causale di scarto “[r]ichiesta rifiutata da TI: Mancanza permessi di transito o accesso da terze parti”. Inoltre, è emerso anche che parte istante nel mese di novembre 2014, dopo aver ricevuto da Wind l'apparato per connettersi ad internet ha provveduto ad inviare la disdetta al precedente operatore, Fastweb S.p.A.

Tanto premesso, in considerazione di quanto accaduto, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *i*) volta allo storno delle fatture emesse ed al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti, occorre precisare che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A., già prima dell'insorgere del contenzioso, ha provveduto a stornare le uniche due fatture emesse, pertanto, allo stato attuale la posizione amministrativa del sig. Goglia risulta regolare ed alcuna pratica di recupero crediti risulta pendente.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), la stessa non può essere accolta in quanto ai sensi dell'articolo 2 del *Regolamento indennizzi*, la società Wind ha già erogato l'indennizzo per il ritardo nell'attivazione ai sensi della Carta Servizi come risulta dalla documentazione depositata.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), la stessa non può essere accolta in quanto, la società Wind ha provveduto a riscontrare i reclami sia mediante risposta scritta in data 20 marzo 2015 che mediante un contatto telefonico del 26 marzo 2015.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *iv*), la stessa non può essere accolta, in quanto l'istante, agli inizi del mese di novembre 2014, ha dichiarato di aver richiesto la disdetta dei servizi alla società Fastweb S.p.A., contribuendo con il suo comportamento non solo ad ostacolare il processo di portabilità ma anche alla perdita della numerazione, che in alcun modo può essere imputata all'operatore *recipient*, Wind Telecomunicazioni S.p.A., che non ha mai acquisito la numerazione nei propri sistemi. Tale doglianza dovrebbe essere mossa nei confronti dell'operatore *donating* che ha gestito la disdetta provvedendo a cessare la numerazione.

Infine, con riferimento all'ultima richiesta dell'istante, in considerazione del mancato accoglimento delle richieste, si ritiene di compensare le spese di procedura tra le parti.

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 integrazione reciproca delle società partecipanti alla fusione (cfr. Cass., Sez. II, 22 agosto 2007, n. 17855; Cass., Sez. III, 23 giugno 2006, n. 14526). Pertanto alla luce di quanto sopra, sul piano delle sanzioni amministrative, la fusione (sia essa paritaria o per incorporazione) non comporta l'estinzione dell'obbligazione di pagamento delle pene pecuniarie inflitte alle società alla stessa partecipanti;

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza della ditta Goglia nei confronti della società Wind Tre S.p.A. (già 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, 8 febbraio 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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