



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 81/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
COSCIONE / VODAFONE ITALIA S.P.A. / WIND TRE S.P.A.
(GU14/918/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 28 maggio 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 la delibera n. 276/13/CONS, dell’11 aprile 2013, recante: “*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA l’istanza della Sig.ra Coscione, del 5 maggio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica n. 0818121xxx, lamenta l'indebita interruzione della linea, l'addebito di costi non dovuti, nonché l'omessa migrazione.

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

a. nel febbraio 2016 la Sig.ra Coscione, cliente dell'operatore Wind Tre S.p.A., ha aderito ad una proposta dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. per l'attivazione dei servizi, voce e ADSL, sulla linea telefonica dedotta in controversia, previo espletamento della procedura di migrazione;

b. a far data dal 1 marzo 2016, tuttavia, l'utente riscontrava l'interruzione della linea telefonica sulla quale era attivo sia il servizio voce che il servizio ADSL e segnalava telefonicamente il disservizio ad entrambi gli operatori in quanto, avendo richiesto la migrazione, non sapeva se i servizi erano ancora forniti dal *donating* o era già avvenuto il passaggio al *recipient*;

c. non riuscendo a risolvere la problematica, nel luglio del 2016 l'istante si vedeva costretta ad attivare una nuova linea telefonica.

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

i. la corresponsione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio dal 1 marzo alla fine di luglio 2016;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata attivazione del servizio dal 1 marzo al 31 luglio 2016;

iii. la restituzione degli importi indebitamente fatturati e pagati dall'utente;

iv. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 6 ottobre 2016.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., preliminarmente, ha sollevato la carenza di legittimazione attiva della Sig.ra Coscione *“atteso che la richiesta di attivazione dei servizi di rete fissa associati alla linea n. 0818121xxx risulta effettuata a nome di altra persona”*. Nel merito, la Società ha dichiarato che la numerazione dedotta in controversia non è mai migrata sui propri sistemi. In particolare, la prima richiesta di migrazione del 27 gennaio 2016 *“risulta scartata per codice segreto errato”*; la seconda *“avviata in data 4 febbraio 2016, dopo varie rimodulazioni della DAC, è andata in scarto di fase 3”*; in data 11 aprile 2016, poi, l'utente ha inviato formale comunicazione di recesso, in atti, pertanto la procedura di migrazione è stata definitivamente archiviata.

L'operatore Wind Tre S.p.A. ha dichiarato che *“in data 5 febbraio 2016 è stato inserito un ordine di migrazione scartato da Telecom Italia S.p.A. in data 17 maggio 2016”*; in data 21 marzo 2016 risulta inserito un nuovo ordine di migrazione verso



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Fastweb S.p.A., per il quale non si è avviata la Fase 3. La linea, pertanto, è restata in Wind Tre S.p.A. senza che il cliente ne abbia mai chiesto la cessazione. In merito all'interruzione della linea telefonica, l'operatore ha rilevato che nel periodo oggetto di contestazione, compreso dal mese di marzo al mese di luglio 2016, l'utente non ha mai segnalato il disservizio, neanche telefonicamente e, a comprova di quanto addotto, ha depositato la schermata dei contatti; solo in data 13 maggio 2016 l'istante inviava una raccomandata per contestare gli importi addebitati nella fattura n. 7307437647 del 2 maggio 2016, ma l'operatore, effettuati gli opportuni controlli, ha rigettato il reclamo essendo presente traffico in fattura fino al 24 maggio 2016. La Società ha altresì evidenziato che il diritto dell'istante a essere indennizzato per un eventuale disservizio sorge a decorrere dalla data in cui l'utente l'ha segnalato a mezzo di reclamo. Infine, ha precisato di aver riscontrato il reclamo del 13 maggio 2016 in data 10 giugno 2016 e il reclamo del 28 luglio 2016 il successivo 21 settembre; mentre, a seguito del reclamo del 6 ottobre 2016, la Sig.ra Coscione è stata contattata telefonicamente, come risulta dalla schermata allegata alle memorie.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, nei confronti di Wind Tre S.p.A., come di seguito precisato.

La richiesta *sub i.* merita accoglimento, limitatamente al periodo compreso dal 13 maggio al 31 luglio 2016. In particolare, premesso che l'utenza oggetto di controversia non è mai migrata in Vodafone Italia S.p.A., si ritiene che il disservizio relativo all'interruzione della linea telefonica è addebitabile a Wind Tre S.p.A. Infatti, *in primis* si evidenzia che, a fronte di espressa richiesta istruttoria del responsabile del procedimento, il predetto operatore non ha dimostrato che nel periodo circoscritto dall'utente i servizi erano regolarmente erogati, avendo dichiarato che "*il traffico telefonico ad oggi non risulta disponibile*"; *in secundis*, si osserva che nel reclamo inviato a mezzo raccomandata del 13 maggio 2016 la Sig.ra Coscione, oltre a contestare la fattura n. 7307437647 del 2 maggio 2016, ha precisato "*ancora oggi in data 13/07/2016 la mia linea telefonica è completamente staccata e senza ADSL, nonostante i numerosi solleciti telefonici*". Wind Tre S.p.A., in proposito, ha dichiarato di aver rigettato il reclamo "*essendo presente traffico in fattura fino al 24 maggio 2016*", ma tale affermazione non risulta suffragata da alcuna documentazione probante.

Pertanto, la società Wind Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'art. 5 del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale pari ad euro 790,00 (settecentonovanta/00), calcolati nella misura di euro 5,00 per ciascun servizio (voce e ADSL), in riferimento al periodo compreso dal 13 maggio (data in cui vi è prova in atti che l'istante ha formalmente reclamato il disservizio) al 31 luglio 2016.

Per le considerazioni di cui sopra, si ritiene che meriti accoglimento anche la richiesta *sub iii.* atteso che in assenza di servizi non sorge il diritto alla controprestazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

a vantaggio dell'operatore. Pertanto, Wind Tre S.p.A. è tenuta a rimborsare, ovvero stornare, tutti gli importi fatturati in riferimento al periodo compreso dal 13 maggio al 31 luglio 2016.

Diversamente, la richiesta *sub* ii. non può trovare accoglimento in quanto, a prescindere dall'eccezione di legittimazione sollevata da Vodafone Italia S.p.A., si rileva che l'operatore, ai sensi della propria Carta Servizi, è tenuto all'attivazione della linea entro 60 giorni dalla richiesta del cliente. Nel caso di specie, si osserva che prima dello scadere del termine per l'attivazione dei servizi all'operatore già era pervenuta la comunicazione di rinuncia del cliente, quindi alcun indennizzo può essere riconosciuto a titolo di omessa attivazione della linea.

Inoltre, si ritiene di accogliere la richiesta *sub* iv., atteso che Wind Tre S.p.A. non ha provato di aver formalmente riscontrato il reclamo scritto pervenuto dall'utente in data 6 ottobre 2016. In relazione a tanto, l'operatore è tenuto a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'art. 11 del *Regolamento sugli indennizzi* nella misura di euro 107,00 (centosette/00), calcolati in riferimento al periodo compreso dal 6 ottobre 2016 al 7 marzo 2017 (data in cui si è svolta l'udienza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al CORECOM competente) e decurtati di 45 giorni che, ai sensi della propria Carta servizi, l'operatore si riserva per dare riscontro al reclamo.

Infine, tenuto conto del disposto di cui al paragrafo III.5.4. delle menzionate Linee Guida, appare equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), da addebitarsi integralmente all'operatore Wind Tre S.p.A., alla luce delle accertate responsabilità per i disservizi occorsi.

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

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

2. Wind Tre S.p.A., oltre all'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, tutti i corrispettivi addebitati in relazione al rapporto contrattuale dedotto in controversia relativamente al periodo compreso dal 13 maggio al 31 luglio 2016, nonché a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

i. euro 790,00 (settecentonovanta/00), a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea telefonica;

ii. euro 107,00 (centosette/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

3. La società Wind Tre 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.

Roma, 28 maggio 2018

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi