



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 85/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
TEAM SERVICE / WIND TRE S.P.A.  
(GU14/940/2017)**

**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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata 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 *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 sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza della società Team Service del 10 maggio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 079277xxx, ha lamentato nei confronti della società WIND Tre S.p.A. (di seguito anche solo "WIND Tre" o "Società") il ritardo nella procedura di trasloco, la lentezza del servizio ADSL e il ritardo nella comunicazione del codice di migrazione. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella documentazione depositata e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. nel mese di gennaio 2016, l'istante aveva richiesto il trasloco dell'utenza telefonica fissa e la procedura si era conclusa con cinque giorni di ritardo, causando gravi disservizi alla società;

b. inoltre, nel mese di marzo 2016, la linea ADSL aveva presentato un calo delle prestazioni con rallentamenti fino a tre ore al giorno creando non pochi disagi lavorativi; nonostante diverse segnalazioni il problema non veniva risolto, motivo per cui l'istante, in data 31 marzo 2016, ha sottoscritto un nuovo contratto con Telecom Italia S.p.A. volto all'attivazione della fibra ottica;

c. il nuovo servizio non veniva attivato a causa del codice di migrazione errato, nonostante le diverse richieste volte a sollecitare il rilascio del codice di migrazione corretto; soltanto nel mese di settembre 2016, dopo aver attivato una linea provvisoria con la società Vodafone per poter svolgere la propria attività, veniva effettuato il passaggio alla fibra di Telecom a seguito della comunicazione del corretto codice di migrazione, dopo oltre sei mesi dalla richiesta.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata fruizione del servizio;
- ii. il risarcimento del danno.

## 2. La posizione dell'operatore

La Società WIND Tre S.p.A., nella propria memoria difensiva, con riferimento al ritardo di cinque giorni nell'espletamento della procedura di trasloco ha precisato che la stessa risulta conclusa nei termini di cui all'articolo 2.1 della Carta servizi, che prevede un tempo per il perfezionamento del trasloco pari a settanta giorni lavorativi; pertanto, considerata la richiesta del 4 gennaio 2016 e il suo completamento in data 27 gennaio 2016, nel caso di specie non risulta ravvisabile alcun ritardo nel completamento della procedura.

Con riferimento alla doglianza di parte istante relativamente al calo delle prestazioni della componente dati nel mese di marzo 2016, è evidente che non possa parlarsi di malfunzionamento, ma unicamente di lentezza del servizio ADSL, come è lo stesso istante a dichiarare nel reclamo del 9 novembre 2016 depositato in atti e come risulta tracciato sui sistemi WIND Tre, a seguito della segnalazione del cliente nel marzo



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

2016. Parte istante confermava telefonicamente al servizio clienti WIND TRE che la suddetta lentezza risultava da diversi *speed test*. Si consideri, inoltre, che l'istante non ha mai lamentato un malfunzionamento dell'ADSL, neppure saltuario, bensì unicamente la sua lentezza, come si evince dalla schermata dei contatti, inviando, sempre e solo per la lentezza, formale reclamo unicamente a novembre 2016, quando la linea oggetto di controversia era già migrata verso altro operatore.

Con riferimento alla doglianza circa il codice di migrazione errato, mai prima di ottobre 2016 perveniva su sistemi una richiesta di migrazione nello scenario WIND *donating*; la richiesta di migrazione veniva regolarmente espletata in data 21 ottobre 2016.

A ogni modo, a seguito del reclamo del 9 novembre 2016, WIND Tre, nonostante la linea fosse già migrata verso altro OLO, riconosceva a parte istante per i disagi subiti l'indennizzo di euro 100,00 come da Carta servizi.

Inoltre, anche nel corso della conciliazione, come risulta dal verbale del CORECOM, la società WIND Tre ha provveduto a formulare una proposta transattiva che l'istante non ha accettato.

### **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.

Con riferimento al ritardo nella procedura trasloco, dalla documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria non risulta ravvisabile alcun ritardo, atteso che l'articolo 2.1 della Carta servizi di WIND prevede un termine di settanta giorni per il completamento del trasloco, pertanto, in considerazione della richiesta del 4 gennaio 2016 e del suo completamento il successivo 27 gennaio, il suddetto termine risulta rispettato.

Con riferimento al disservizio dovuto alla lentezza nella navigazione ADSL, come dichiarato dall'istante e confermato dall'operatore, non è possibile sostenere che si tratti di malfunzionamento indennizzabile dall'operatore, ma l'unica possibilità per il cliente è il passaggio ad altro operatore senza costi.

Infine, con riferimento alla comunicazione del codice di migrazione errato che avrebbe determinato un ritardo nell'attivazione della fibra con la società Telecom Italia occorre precisare quanto segue. Dalla schermata dei contatti depositata dalla società WIND Tre è possibile individuare diverse richieste indirizzate al servizio clienti volte al rilascio del codice di migrazione. La prima richiesta risale al 18 aprile 2016, fino all'ultima del mese di agosto 2016, mentre il completamento della procedura di migrazione è avvenuta in data 21 ottobre 2016, come confermato anche dalle parti.

Parte istante ha depositato sia la copia del contratto da sottoscrivere con Telecom Italia, del 17 marzo 2016, sia le diverse comunicazioni della società WIND Tre attestanti l'errore nella comunicazione del codice di migrazione. Tanto premesso, non può assumere rilievo quanto dichiarato dalla società WIND Tre, secondo cui la prima richiesta di migrazione è pervenuta, per la prima volta, nel mese di ottobre 2016 ed è stata espletata in data 21 ottobre 2016, pertanto, entro i termini contrattuali. Occorre precisare, infatti, che le precedenti richieste non sono visibili nei sistemi per la presenza di un codice di



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

migrazione errato che non ha consentito all'operatore *recipient* di poterle processare al fine di avviare la procedura di passaggio richiesta dall'istante. Ne consegue, quindi, che in considerazione del contratto del 17 marzo 2016, considerati i trenta giorni per il completamento della procedura previsti dalle condizioni di contratto di Telecom Italia, considerato che la stessa è stata completata in data 21 ottobre 2016, è possibile riconoscere in favore dell'istante l'indennizzo per aver comunicato un codice di migrazione errato e per aver, quindi, ritardato il completamento della procedura di migrazione.

Tanto premesso, l'istante avrà diritto all'indennizzo di cui agli articoli 3, comma 3 e 12, comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 1,50 *pro die*, per ciascun servizio, da raddoppiare trattandosi di un'utenza *business*, per il numero di giorni pari a 187 calcolati dal 17 aprile 2016 (al contratto del 17 marzo 2016 sono stati conteggiati trenta giorni per la gestione della procedura di migrazione) fino al 21 ottobre 2016, data in cui risulta completata la procedura di passaggio ad altro operatore per un totale pari a euro 1.122,00. Si precisa che è stato applicato quanto previsto dall'articolo 3 del *Regolamento sugli indennizzi* in considerazione del fatto che l'istante nelle more della procedura ha continuato a usufruire dei servizi voce e dati erogati dall'operatore *donating*. Inoltre, si precisa che dall'importo complessivo, occorre detrarre l'importo pari a euro 100,00 già corrisposto dall'operatore mediante nota di credito, in sede di gestione del reclamo del mese di novembre 2016.

Infine, si ritiene equo riconoscere in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del *Regolamento*, l'importo pari a euro 150,00 a titolo di spese di procedura, in considerazione del fatto che l'istante ha fatto ricorso all'assistenza di un legale.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 società Team Service 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 la 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 1.022,00 (milleventidue/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella procedura di portabilità;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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, 28 maggio 2018

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

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