

DELIBERA N. 86/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SOLLAZZO /WIND TRE S.P.A./TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14/756/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 7 giugno 2019;

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. 95/19/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. 276/13/CONS dell’11 aprile 2013 recante “*Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”;

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*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza della Sig.ra Sollazzo del 9 maggio 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, in riferimento alle utenze n. 0817371xxx e n. 0817384xxx lamenta, rispettivamente, la sospensione dei servizi, l’omessa portabilità e la perdita della numerazione, nonché l’attivazione non richiesta.

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

a. l’11 giugno 2016 ha stipulato un contratto con Telecom Italia S.p.A. per l’attivazione dei servizi, voce e ADSL, sull’utenza n. 0817371xxx, previa portabilità da Wind Tre S.p.A.;

b. l’istante, però, “*dal 12 luglio al 23 settembre 2016 ha subito la completa interruzione del servizio voce e, per ulteriori 4 giorni, fino al 27 settembre 2016, anche del servizio ADSL*”;

c. il 23 settembre 2016, Telecom Italia S.p.A., contrariamente a quanto richiesto dalla cliente, ha attivato i servizi sulla nuova numerazione 0817384xxx, “*costringendo la cliente a rinunciare alla vecchia linea telefonica*”;

d. dopo numerose chiamate al Servizio Clienti, solo nel mese di ottobre 2016 l’istante ha appreso da Telecom Italia S.p.A. che la procedura di portabilità non era stata portata a termine a causa di un KO del 29 luglio precedente;

e. “*tale bocciatura ha provocato il protrarsi della fatturazione Wind sul precedente numero 0817371xxx, mentre contemporaneamente Telecom Italia S.p.A. addebitava i canoni per i servizi sull’utenza n. 0817384xxx, mai richiesta*”;

f. in memoria, l’utente ha precisato che Wind ha indebitamente cessato la precedente linea telefonica n. 0817371xxx nell’agosto 2017, in pendenza di procedura di conciliazione;

g. l’istante ha lamentato, infine, il mancato aggiornamento, da quasi 10 anni, dell’indirizzo riferito all’utenza telefonica sui relativi elenchi.

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo per la perdita della numerazione 0817371xxx;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per la mancata portabilità e la corresponsione dell'indennizzo per *“l'indebita cessazione della linea n. 0817371xxx”*;
- iii. il rimborso degli importi addebitati da entrambi i gestori in riferimento al medesimo periodo per la fornitura di servizi non funzionanti;
- iv. la corresponsione dell'indennizzo *“per mancata/errata comparizione delle due numerazioni interessate negli elenchi telefonici”*;
- v. lo storno da parte di Wind Tre S.p.A. *“delle fatture in assenza di servizi e il ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti”*.

2. La posizione degli operatori

Wind Tre S.p.A., in memorie, ha dichiarato che, come risulta dalle schermate allegate al fascicolo, in data 14 giugno 2016 *“risaliva a sistema prenotifica di migrazione utenza ‘0817371xxx scenario Wind Tre OLO Donating Telecom OLO Recipient con DAC; il successivo 25/07/2016 risaliva KO di Telecom del 26/07/2016”*. L'utenza è quindi rimasta attiva sui sistemi di Wind Tre S.p.A. fino alla cessazione per morosità, avvenuta il 4 agosto 2017, stante il mancato pagamento delle fatture, anche a seguito di sollecito (inviato a mezzo mail il 28 novembre 2016) e di preavviso di risoluzione contrattuale (inviata il 13 gennaio 2017).

In merito all'asserita interruzione dei servizi nel periodo compreso dal 12 luglio al 23 settembre 2016, la Società ha addotto di non aver riscontrato alcuna anomalia nell'erogazione dei propri servizi, né di aver ricevuto alcuna segnalazione di disservizio da parte della propria cliente.

In udienza l'operatore, inoltre, ha precisato che *“non è stata provata la sussistenza dei disservizi oggetto della controversia e che ad oggi l'insoluto è pari ad euro 593,73 e se ne richiede l'integrale pagamento; inoltre ha riscontrato il reclamo in data 2/3/17 all'indirizzo mail fornito dall'utente in sede contrattuale, come da allegato 4 alle memorie”*.

Ciò stante, Wind Tre ha sostenuto che alcuna responsabilità potrà essere imputata all'operatore, in quanto *donating*, per il mancato espletamento della procedura di migrazione, tantomeno, per la perdita della numerazione.

Telecom Italia S.p.A., pur non avendo prodotto alcuna memoria difensiva, in sede di udienza ha dichiarato che *“il passaggio richiesto è stato chiuso in quanto è pervenuta richiesta di un nuovo impianto Tim Smart ADSL il 26 settembre 2016, poi trasformato in Fibra il 27 dicembre 2016. Il 26 luglio 2016 l'ordine di migrazione è stato annullato per ragioni tecniche. Nelle more della risoluzione della problematica, è avvenuta la nuova attivazione, pertanto non è più stato dato corso al 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.

In merito alla richiesta *sub i.*, occorre puntualizzare che la numerazione è andata perduta in conseguenza della cessazione per morosità disposta da Wind Tre S.p.A. il 4

agosto 2017, quindi alcuna responsabilità può essere addebitata in merito a Telecom Italia S.p.A. In proposito, premesso che la morosità, come ha chiarito l'utente, è stata determinata dal disservizio verificatosi a far data dal 12 luglio 2016, dalla documentazione al fascicolo non risulta che l'istante abbia mai preteso da Wind Tre S.p.A. la riattivazione dei servizi sulla numerazione 0817371xxx. Infatti, anche nell'unico reclamo scritto in atti, datato 1° febbraio 2017, indirizzato a Wind Tre S.p.A. solo per conoscenza, la Sig.ra Sollazzo ha chiesto a Telecom Italia S.p.A. gli indennizzi ritenuti dovuti a fronte dei disagi patiti, ma non ha reclamato né l'espletamento della procedura di portabilità della numerazione 0817371xxx, tantomeno la riattivazione dell'utenza da parte di Wind Tre S.p.A. Ciò stante, non avendo l'utente manifestato alcun interesse ostativo alla cessazione dell'utenza, neanche nell'istanza di conciliazione, e attesa la persistente morosità, non si ritiene di imputare a Wind Tre S.p.A. alcuna responsabilità per aver cessato nell'agosto 2017 una linea telefonica disattiva dal luglio 2016. Peraltro, in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo, espressamente richiamati nelle *Linee Guida* (cfr. par. III.5.3.), va tenuto presente che *“se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore”*. Per quanto sopra esposto, la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione non può trovare accoglimento.

In merito alle richieste *sub ii.* si osserva che, a fronte dell'impedimento tecnico riscontrato, Telecom Italia S.p.A. non ne ha dato tempestiva comunicazione al proprio cliente. In seguito, è verosimile che la procedura di portabilità non sia stata avviata nuovamente in quanto l'operatore *recipient* ha attivato la nuova linea telefonica, n. 0817384xxx. In merito, si osserva che la Sig.ra Sollazzo non ha prontamente contestato l'attivazione di una nuova utenza, ma anzi ha puntualmente provveduto al pagamento, a mezzo bollettino postale, degli importi addebitati in riferimento alla stessa. Giova in proposito rimarcare che, nel reclamo datato 1° febbraio 2017, l'istante si è limitata a chiedere gli indennizzi ritenuti dovuti a fronte dei disagi patiti, ma non ha reiterato la richiesta di portabilità dell'utenza n. 0817371xxx. Tenuto conto della condotta acquiescente dell'utente, quindi, non può ritenersi Telecom Italia S.p.A. responsabile dell'attivazione non richiesta di una nuova utenza, ovvero dell'omessa portabilità, quanto piuttosto del mancato rispetto degli oneri informativi di competenza in riferimento all'impedimento tecnico riscontrato. Pertanto, la Società è tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari a euro 88,50, calcolati nella misura di euro 1,50 al giorno per 59 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 26 luglio 2016 (data in cui l'operatore ha riscontrato l'impedimento tecnico) al 23 settembre 2016 (data in cui ha attivato una nuova linea telefonica). Si precisa che, in virtù del principio di equità espressamente richiamato nelle *Linee Guida* (cfr. par. III.5.2.), si è ritenuto di riconoscere l'indennizzo di cui sopra in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata comunicazione dell'impossibilità di attivare la linea telefonica, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri

informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, come se l'operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive.

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per “*l'indebita cessazione della linea n. 0817371xxx*”, ovvero il disservizio patito dall'istante nel periodo compreso dal 12 luglio al 23 settembre 2016, si ritiene di dover imputare a Wind Tre S.p.A., la responsabilità per la suddetta interruzione, tenuto conto che l'operatore non ha offerto prova della regolare fornitura dei servizi nel periodo contestato e che l'istante ha dichiarato di aver segnalato il disservizio, telefonicamente, al servizio clienti. In relazione a tanto, la Società è tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo complessivo pari a euro 1.095,00, calcolati nella misura di euro 7,50, a servizio, per 73 giorni, computati in riferimento al periodo di cui sopra.

Inoltre, in accoglimento alla richiesta *sub iii.*, a fronte del predetto disservizio, si ritiene equo disporre lo storno delle competenze addebitate da Wind Tre S.p.A. a far data dal 12 luglio 2016, in quanto a decorrere da detta data l'utenza è stata prima disservita e poi è definitivamente cessata.

Al contrario, non è possibile provvedere allo storno, ovvero al rimborso dei corrispettivi addebitati da Telecom Italia S.p.A., sebbene in riferimento a una numerazione diversa da quella richiesta, in quanto, come risulta dalle fatture depositate dall'operatore, i costi di cui si discute risultano addebitati da Telecom Italia S.p.A. a titolo di corrispettivo di un servizio erogato e fruito dall'utente.

Anche la richiesta *sub iv.* non può trovare accoglimento in quanto l'aggiornamento dei dati personali contenuti negli elenchi telefonici non è un'attività di competenza autonoma dell'operatore di comunicazioni elettroniche, bensì è soggetta ad espresso impulso di parte. Dalla documentazione al fascicolo non risulta che l'utente abbia mai richiesto formalmente, all'uno o all'altro operatore, di apportare rettifiche, ovvero modifiche, ai dati contenuti in elenco, pertanto alcuna pretesa di indennizzo può essere accolta in questa sede.

Infine, la richiesta *sub v.* si ritiene soddisfatta in esito all'accoglimento della richiesta *sub iii.*

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 Sig.ra Sollazzo nei confronti delle società Wind Tre S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. Wind Tre S.p.A., oltre a stornare tutti i corrispettivi addebitati a far data dal 12 luglio 2016, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con assegno o bonifico bancario, euro 1.095,00 (milleottocentoventicinque/100), titolo di indennizzo per indebita interruzione della linea, maggiorati degli interessi legali calcolati a far data dal deposito dell'istanza.

3. Telecom Italia S.p.A., è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con assegno o bonifico bancario, euro 88,50 (ottantotto/100), maggiorati degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza, per mancato rispetto degli oneri informativi di competenza.

4. Le società Wind Tre 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, 7 giugno 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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