



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 88/17/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CLASSE C / TELECOM ITALIA S.P.A./WIND TRE S.P.A. (GIA' WIND
TELECOMUNICAZIONI S.P.A.)
(GU14 n. 62/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 27 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 “*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 Classe C, del 12 gennaio 2016;

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 n. 081276xxx, ha lamentato la sospensione del servizio ed il ritardo nella migrazione. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, in data 13 ottobre 2014, ha sottoscritto una richiesta di migrazione della propria utenza telefonica fissa da Wind Telecomunicazioni S.p.A. (ora Wind Tre S.p.a., di seguito "Wind" o "Società") verso Telecom Italia S.p.A.;

b. in data 4 novembre 2014, Wind in maniera arbitraria sospendeva l'erogazione dei servizi, creando evidente disagio all'istante rimasto privo di linea telefonica, internet e servizio fax;

c. nonostante i ripetuti solleciti telefonici e diversi reclami inviati sia tramite raccomandata A/R che tramite posta certificata ad entrambi gli operatori, il disservizio persisteva;

d. solo in data 22 dicembre 2014, Telecom Italia in risposta al reclamo del 14 novembre 2014 comunicava formalmente che la linea era rientrata in Telecom senza precisare nulla in merito al ripristino della linea telefonica;

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

i. la liquidazione degli indennizzi previsti dal *Regolamento indennizzi*.

2. La posizione degli operatori

La società Wind, nella propria memoria e nel corso della discussione, ha precisato che con riferimento al mancato perfezionamento della migrazione relativa all'utenza n.081276xxx, scenario Wind *donating* - Telecom *recipient*, in data 16 ottobre 2014, perveniva una richiesta di migrazione con data *time out* Fase 2 fissata il 22 ottobre 2014. La suddetta richiesta di migrazione avanzava regolarmente nella Fase 3 del processo il successivo 24 ottobre 2014 con prima DAC (Data Avvenuta Consegnata) fissata al 4 novembre 2014 ed ultima DAC rimodulata al 2 dicembre 2014, che veniva scartata da Telecom Italia ed annullata il successivo 3 dicembre 2014. All'avanzamento della Fase 2 (riconciliabile al *donating*) non seguiva la Fase 3 (riconciliabile esclusivamente al *recipient*). La migrazione non risultava espletata e la linea restava attiva su rete Wind.

Con riferimento all'interruzione del servizio contestata dall'istante a partire dal 4 novembre 2014, Wind ha precisato di averne avuto conoscenza solo con il reclamo inviato dal legale dell'istante nel mese di gennaio 2015 ed in ogni caso, Wind, avendo riscontrato assenza di traffico dal 3 novembre 2014 al 4 dicembre 2014, ha provveduto, in data 29 gennaio 2015, a darne opportuno riscontro scritto al legale dell'istante riconoscendo l'importo di euro 100,00 a titolo di indennizzo, così come previsto dalla Carta dei servizi.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria e nel corso della discussione ha formulato una proposta economica per il ritardo nella migrazione, così come aveva già fatto in sede conciliativa.

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 alle richieste dell'istante, ferma restando la genericità della richiesta in quanto l'istante rimette a questa Autorità l'individuazione delle diverse voci da indennizzare, si precisa quanto segue.

Con riferimento all'interruzione dei servizi voce e dati lamentati dall'istante, Wind ha depositato il dettaglio del traffico relativo al periodo oggetto di contestazione dal quale si rileva che il disservizio si è protratto dal 3 novembre al 4 dicembre del 2014. Nel caso di specie, essendo già stato corrisposto l'indennizzo ai sensi della Carta dei servizi non possono trovare applicazione le disposizioni di cui al *Regolamento indennizzi*.

Con riferimento alla mancata/ritardata migrazione da Wind a Telecom, considerato che l'istante ha dichiarato di aver inviato diversi reclami ad entrambi gli operatori nelle date del 14 novembre 2014- 3 dicembre 2014 e 15 gennaio 2015, considerato che Telecom non ha fornito la prova di aver informato l'istante in merito alla sussistenza di causali di scarto ostative al completamento della migrazione, nel caso di specie, si ritiene che Telecom debba riconoscere l'indennizzo per la mancata migrazione, o meglio per il mancato assolvimento degli oneri informativi ai sensi dell'articolo 3, comma 3 del *Regolamento indennizzi* secondo il parametro pari ad euro 1,50 *pro die* per il numero di giorni pari a 378 calcolati dal 2 dicembre 2014, data in cui era stata fissata la DAC al 15 dicembre 2015, data in cui si è svolto il tentativo di conciliazione.

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;

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 rigetta l'istanza della società Classe C nei confronti della società Wind Tre S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.) ed accoglie parzialmente l'istanza nei confronti di Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta in favore dell'istante a corrispondere, mediante bonifico o assegno bancario la seguente somma maggiorata degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza:

i. euro 567,00 (cinquecentosessantasette/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella migrazione della linea.

3. La società Telecom Italia 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, 27 febbraio 2017

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi