

DELIBERA N. 88/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
L.C. CONGRESSI/WIND TRE S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/76689/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 febbraio 2020;

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. 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* 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*”, di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli*

indifferibili e urgenti, fino all'insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019”;

VISTO l'articolo 2, comma 1, del decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162 recante *“Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e del Garante per la protezione dei dati personali”* pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 31 dicembre 2019, n. 305 con il quale in predetto termine del 31 dicembre 2019 è sostituito dal termine del 31 marzo 2020;

VISTA l'istanza della L.C. Congressi del 31/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società istante, nella propria istanza e nella memoria, ha dichiarato quanto segue:

a. nel mese di ottobre 2014, è stata sottoscritta una proposta di contratto con WIND Tre per l'attivazione di una linea telefonica fissa *business* (voce e ADSL) con migrazione da TIM;

b. il passaggio si è perfezionato solo alla fine del mese di maggio 2015, ma WIND Tre ha iniziato a emettere le fatture ben prima, come risulta dalle fatture depositate;

c. a seguito dell'attivazione del contratto, WIND Tre ha modificato unilateralmente le condizioni economiche pattuite in sede di sottoscrizione dell'offerta e ha emesso fatture errate, contenenti costi più elevati rispetto a quelli pattuiti in quanto relativi a servizi aggiuntivi, mai richiesti, prontamente reclamati ma mai disattivati dal gestore telefonico;

d. nel corso della procedura di migrazione, l'istante ha subito un disservizio a partire dal 5 maggio 2015 e anche il numero fax non ha funzionato per oltre un mese e, in seguito, ha funzionato solo verso determinate numerazioni;

e. l'istante ha presentato reiterati reclami al proprio agente, rimasti privi di riscontro, e, a causa dei disservizi, ha esercitato il diritto di recesso dal contratto, subendo l'addebito dei costi di chiusura ingiustificati;

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto quanto segue:

- i. la chiusura del contratto con codice cliente n. 516087553;
- ii. il rimborso di quanto pagato e non dovuto;
- iii. lo storno della morosità e il ritiro della pratica di recupero del credito;
- iv. la liquidazione degli indennizzi per i disservizi subiti.

2. La posizione degli operatori

TIM, nella propria memoria, ha eccepito, in via preliminare, la propria estraneità alla vicenda, in quanto gran parte delle contestazioni sollevate all'interno dell'istanza di definizione riguardano il rapporto contrattuale in essere con WIND Tre e, di conseguenza, TIM ha preso posizione solo per gli aspetti della vicenda riconducibili al rapporto contrattuale all'epoca in essere con L.C. Congressi.

Riguardo l'asserita ritardata migrazione verso OLO WIND Tre della linea n. 0492023xxx, TIM ha precisato che trattasi di un'utenza mai stata in consistenza TIM.

Tuttavia, da una verifica sulla partita IVA della società, risulta che fossero attive altre due utenze, contrassegnate dai nn. 0498719xxx e 0498716xxx, migrate rispettivamente in data 6 e 7 maggio 2015, con un iniziale scarto dell'11 aprile 2015, come da schermate *wholesale* allegate. TIM ha evidenziato che nessun addebito è possibile muovere nei confronti di TIM, avente il ruolo di mero *donating*, onerato di rilasciare le numerazioni a richiesta dell'OLO *recipient*.

Riguardo la corretta erogazione della fornitura, inoltre, TIM ha rilevato che non sono presenti segnalazioni per le linee nn. 0498719xxx e 0498716xxx, da ritenersi, fino a prova contraria, pienamente funzionanti.

In ogni caso, tutti i disservizi/malfunzionamenti riscontrati successivamente al 6-7 maggio 2015 sono ascrivibili all'operatore WIND Tre, perché ricadenti nel periodo di vigenza del contratto fra quest'ultimo ed L.C. Congressi, non avendo più TIM la disponibilità delle numerazioni.

TIM ha precisato che nessun reclamo risulta essere stato validamente trasmesso a TIM, atteso che L.C. Congressi ha interloquito con un agente di vendita di WIND Tre.

WIND Tre, nella propria memoria, ha eccepito l'improcedibilità/inammissibilità dell'istanza di definizione per la genericità della stessa laddove l'istante ha contestato presunti malfunzionamenti ed errate fatturazioni senza indicare alcun arco temporale preciso a sostegno di quanto dichiarato, ovvero non contestualizzato e non ha depositato alcun reclamo a sostegno di quanto descritto.

Dalle verifiche effettuate sui propri sistemi, WIND Tre ha rilevato l'attivazione dei seguenti contratti: Contratto n.1123877528352: linea 0498710xxx - Contratto 1128467642619: linee 0498716xxx, 0498719xxx, 0492023xxx - Contratto 1123876777437: linea 3482823xxx.

A far data dal 18/11/2014, a causa di un'anomalia di sistema, il costo della SIM n. 3482823xxx con piano Tariffario "*All Inclusive Aziende Ricaricabile Unlimited*", risultava raddoppiato e privo della promozione convergente fisso/mobile. Tale anomalia veniva successivamente normalizzata, WIND Tre ha provveduto a riconteggiare gli importi delle fatture emesse sino a quel momento producendo le seguenti note di credito in favore dell'utente: n. 910310741 riferita a fattura n. 2015T000041010 per euro 142,03 +IVA; n. 910310742 riferito a fattura n. 2015T000218982 per euro 181+IVA); n. 910187462 euro 29.30 +IVA compensata su fattura n. 2015T000813722; n. 910187424

di euro 100,00 compensata su fattura n. 2015T000813715. L'esito della suddetta gestione veniva fornito a parte istante tramite *email*.

Relativamente alla migrazione delle utenze fisse nn. 0498719xxx e 0498716xxx, WIND Tre ha evidenziato che la DAC prevista per il 7/05/2015 veniva rimodulata al 18/05/2015.

L'attuale importo insoluto ammonta a euro 2.517,09 riferito a quattro note di debito di euro 610,00 ciascuna, per addebito dei canoni "*All Inclusive Unlimited Business*" delle utenze fisse nn. 0498719xxx – 0498716xxx dal maggio 2015 fino al 9/03/2017. L'importo insoluto include altresì il conto telefonico n. 2017T000880465 di euro 77.09.

Con riguardo ai suddetti addebiti, WIND Tre ha precisato che alcuna segnalazione risulta mai pervenuta da parte istante prima dell'emissione delle relative note di debito finalizzate a bonificare una situazione pregressa. Oltretutto le stesse sono state emesse con cadenza mensile, ciò al fine di consentire all'utente il pagamento dilazionato dei relativi importi.

Con riferimento al ritardo nella procedura di migrazione relativamente alle utenze fisse nn. 0498719xxx e 0498716xxx, WIND Tre ha evidenziato che, pur essendo state emesse le note di debito nel 2017, e pur riferendosi le stesse ai canoni degli anni 2015 e 2016 fino al marzo 2017, l'utente non si era mai premurato di segnalare il mancato addebito di detti canoni. Trattavasi, peraltro, di canoni riferiti all'offerta "*All Inclusive*" regolarmente fruita da parte istante e mai contestata.

Alcun reclamo risulta pervenuto secondo le modalità riportate nelle Condizioni di contratto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento nei confronti di TIM e possono trovare parziale accoglimento nei confronti di WIND Tre per le motivazioni che seguono.

In via preliminare, occorre evidenziare l'estraneità alla vicenda della società TIM in quanto l'interruzione dei servizi oggetto di contestazione si è verificata dopo l'espletamento della migrazione che, come risulta dalle schermate prodotte da TIM, è avvenuta per le due numerazioni oggetto di richiesta nelle data del 6 e 7 maggio 2015. Quanto sostenuto da WIND Tre nella propria memoria secondo cui la DAC era stata rimodulata al 18 maggio 2015 non trova conferma nelle schermate di sistema.

All'esito dell'istruttoria, è stato possibile rilevare che la società istante ha sottoscritto in data 17 dicembre 2014 un contratto con WIND Tre volto ad attivare una linea telefonica fissa affari con migrazione da TIM. La migrazione si è completata con ritardo, in quanto solo in data 18 maggio 2015 la linea telefonica è migrata in WIND Tre e dal 5 maggio 2015 i servizi voce e dati hanno subito un'interruzione. Agli atti non risultano presenti reclami indirizzati al gestore volti a segnalare i disservizi contestati con la presente istanza, bensì numerose segnalazioni inviate all'agente di WIND Tre volte a sollecitare il completamento della migrazione, la fatturazione emessa da WIND Tre prima dell'attivazione dei servizi e infine, l'interruzione dei servizi.

Tanto premesso, ne consegue che la richiesta della parte istante, volta al riconoscimento degli indennizzi per i disservizi subiti, deve essere valutata con riferimento al ritardo nella procedura di migrazione, all'interruzione dei servizi e alla mancata risposta ai reclami.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i. la stessa può trovare accoglimento. Tenuto conto del recesso anticipato dal contratto esercitato dalla parte istante, la società WIND Tre sarà tenuta a disporre chiusura del contratto relativo al codice cliente n. 516087553.

La richiesta di rimborso di quanto pagato e non dovuto, in quanto estremamente generica, non può trovare accoglimento. Dalla documentazione depositata da WIND Tre è emerso che gli errori nella fatturazione sarebbero stati sanati con l'emissione di alcune note di credito in favore della società istante. Sul punto va rammentato che l'istante ha contestato la fatturazione relativa a utenze attivate nel corso del 2015 solo con l'istanza di conciliazione del 2018 e non ha allegato le fatture oggetto di contestazione né ha precisato le singole voci di costo di cui ha richiesto il rimborso. Di contro, la società WIND Tre ha allegato alla propria memoria difensiva le note di credito emesse nel corso della vigenza contrattuale al fine di correggere alcune anomalie della fatturazione.

Con riferimento alla richiesta di storno della morosità e del ritiro della pratica dalla società di recupero crediti, la richiesta non può trovare accoglimento in quanto dalla documentazione prodotta è emerso che la società istante presenta una posizione amministrativa irregolare con un insoluto di circa 2.500.00 determinato dai canoni relativi al periodo dal mese di maggio 2015 fino al mese di marzo 2017, periodo durante il quale i servizi erano attivi e regolarmente funzionanti con WIND Tre, come confermato dall'assenza di reclami da parte dell'istante. In questa sede, la società istante ha contestato anche i costi di chiusura anticipata del contratto ma non risultano allegate le fatture di riferimento né vi sono reclami volti a contestare le fatture stesse non consentendo di svolgere alcuna verifica circa la correttezza della fatturazione emessa.

Con riferimento alla richiesta di liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella procedura di migrazione, la richiesta merita accoglimento in quanto dalla sottoscrizione del contratto del 17 dicembre 2014, come indicato in istanza, i servizi sono migrati in WIND Tre nelle date del 6 e 7 maggio 2015 con successiva interruzione degli stessi fino al 18 maggio 2015. Tanto premesso, considerato che ai sensi della vigente normativa, le procedure di passaggio tra operatori devono concludersi in tempi brevi e senza disservizi per il cliente, in assenza di prova contraria prodotta da WIND Tre, si ritiene che il passaggio sarebbe dovuto avvenire entro una tempistica di trenta giorni e, quindi, entro il 16 gennaio 2015 mentre, invece, dalle schermate prodotte da TIM, le utenze sono migrate il 6 e 7 maggio 2015 con un ritardo di 110 giorni circa per ciascuna utenza. Ne consegue, quindi, che la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 7, comma 1 e 13, comma 3 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 3,00 *pro die* per il numero di giorni pari a 110 per l'utenza n. 0498716xxx e per il numero di giorni pari a 111 per l'utenza n. 0498719xxx.

La richiesta di liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione dei servizi dal 6 maggio 2015 al 18 maggio 2015 merita accoglimento nei confronti di WIND Tre. La

società TIM ha prodotto le schermate *wholesale* da cui risulta che nelle date del 6 e 7 maggio 2015 le utenze sono migrate in WIND Tre; al contrario, WIND Tre si è limitata a dichiarare che la DAC era stata rimodulata al 18 maggio 2015 ma non ha prodotto alcuna schermata volta a comprovare quanto sostenuto in memoria; tanto premesso, in assenza di prova contraria fornita da WIND Tre, si ritiene che WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 6, comma 1 e 13, comma 3 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 12,00 (i servizi sono voce e dati) *pro die* per ciascuna utenza da raddoppiare in quanto trattasi di utenze *business* per il numero di giorni pari a 13.

La richiesta di liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami non può trovare accoglimento sia perché non vi è prova che i reclami siano stati inviati a WIND Tre sia perché gli stessi sono volti a segnalare il disservizio pertanto, l'istante ha già rinvenuto il proprio soddisfacimento mediante la liquidazione degli indennizzi di cui ai punti precedenti.

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 non accoglie l'istanza della L.C. Congressi nei confronti di TIM S.p.A. e accoglie parzialmente l'istanza della L.C. Congressi nei confronti di WIND Tre S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 663,00 (seicentosessantatre/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella procedura di cambio operatore di due utenze telefoniche *business*;
- ii. euro 624,00 (seicentoventiquattro/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati di due utenze *business*.

2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante fino alla chiusura definitiva del contratto.

3. 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.

4. 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 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone