



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 108/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FERRETTO / WIND TELCOMUNICAZIONI S.P.A.
(GU14 n. 1026/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 31 ottobre 2014;

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. 532/14/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*”;

VISTA l’istanza del sig. Ferretto del 16 giugno 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'interruzione del servizio di telefonia fissa e dell'ADSL per 19 giorni. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. il sig. Ferretto, intestatario dell'utenza telefonica n. 3397003xxx, in data 27 dicembre 2013, aveva richiesto tramite il servizio clienti business la sostituzione della SIM in uso con una NANOSIM compatibile con un nuovo *smartphone*;

b. erroneamente WIND ha interrotto i servizi presenti sulla SIM in uso senza considerare che la nuova SIM sarebbe arrivata dopo parecchi giorni considerato che vi era la chiusura per le ferie natalizie;

c. dopo varie segnalazioni, la NANOSIM è arrivata il 14 gennaio, per cui lo studio è rimasto senza linea telefonica ed internet dal 27 dicembre sino a tela data.

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

i. la corresponsione dell'indennizzo per 19 giorni di sospensione del servizio di telefonia mobile ed internet ai sensi degli articoli 4 e 12 di cui all'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 28 dicembre 2013;

iii. il risarcimento del danno professionale ai sensi dell'articolo 1218 c.c.

2. La posizione dell'operatore

WIND ha riconosciuto la responsabilità della società nell'aver disattivato una SIM ancora attiva e, pertanto, si è resa disponibile a corrispondere l'indennizzo richiesto per la sospensione del servizio di telefonia ed internet applicando i parametri di cui al regolamento n. 73/11/CONS previsti per un'utenza *business*.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto i) l'istante ha diritto all'indennizzo di cui agli articoli 4 e 12, comma 2 della delibera n. 73/11/CONS per la sospensione della



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

SIM per 19 giorni; l'indennizzo deve essere computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per 19 giorni con la maggiorazione degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza. Nel caso di specie, il predetto parametro deve essere computato in misura pari al doppio in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2 della delibera n. 73/11/CONS, attesa la natura "*business*" dell'utenza interessata dal disservizio.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la stessa non può essere accolta in quanto non si ravvisa alcuna fattispecie indennizzabile considerato che WIND, come indicato nella carta servizi, ha 45 giorni di tempo per rispondere al reclamo e, nel caso di specie, in questo intervallo di tempo è intervenuta la risoluzione del problema mediante la consegna della nuova SIM;

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *iii*) la stessa non è accoglibile in quanto il risarcimento del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è tenuta a verificare la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento di cui all'articolo 19, comma 4 del Regolamento.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento l'importo di euro 100,00;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Ferretto nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante euro 285,00 a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per la sospensione della SIM per il numero di 19 giorni, secondo quanto previsto dal combinato disposto degli articoli 4 e 12, comma 2 della delibera n. 73/11/CONS. Il parametro predetto deve intendersi raddoppiato trattandosi di un'utenza *business*. L'importo deve, altresì, essere maggiorato degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza.

3. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta, altresì, a corrispondere, in favore dell'istante, la somma di euro 100,00 per le spese di procedura.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 di cui al d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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, 31 ottobre 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani