



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 115/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
STUDIO DI FEDE CONSULTANCY / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.
(GU14 n. 1782/2013)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 28 novembre 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 10 dicembre 2013 dello Studio Di Fede Consultancy, in persona dell’Amministratore unico, Sig. Di Fede;

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 n. 091.8733xxx, ha contestato l'arbitraria sospensione, il malfunzionamento e l'interruzione dei servizi voce e ADSL forniti dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. dall'11 settembre 2011 al 28 settembre 2011 i servizi voce e ADSL sono stati arbitrariamente sospesi dall'operatore;

b. a fronte dell'interruzione di entrambi i servizi, l'istante reclamava presso il *call center* dell'operatore che provvedeva, mediante l'intervento di un tecnico, al ripristino della linea telefonica a far data dal 29 settembre 2011, tuttavia il servizio voce risultava mal funzionante ed anche i servizi accessori, quali fax e segreteria telefonica, erano assenti, in relazione a tanto l'utente contattava ripetutamente il servizio clienti;

c. nonostante i ripetuti reclami, tra cui uno inoltrato a mezzo fax il 7 ottobre 2011 e l'altro a mezzo raccomandata A/R n. 145061556360 dell'8 novembre 2011, l'operatore non provvedeva alla risoluzione delle problematiche denunciate e, il 21 settembre 2012, la linea veniva definitivamente interrotta senza preavviso alcuno, né successivamente Wind dava riscontro a reclami e segnalazioni inviati dall'utente per ottenere spiegazioni in proposito.

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

i. l'indennizzo per la sospensione illegittima del servizio voce, ADSL, fax e segreteria in riferimento al periodo 11 settembre 2011 – 28 settembre 2011;

ii. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami;

iii. l'indennizzo per malfunzionamento del servizio voce, fax e segreteria in riferimento al periodo 29 settembre 2011 – 20 settembre 2012;

iv. l'indennizzo per la sospensione illegittima del servizio voce, ADSL, fax e segreteria in riferimento al periodo 21 settembre 2012 – 2 luglio 2013;

v. il rimborso del maggior danno e rimborso delle spese di procedura, assistenza e disagi subiti, per un importo onnicomprensivo pari a euro 15.000,00.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., per quanto attiene alla denunciata sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL avvenuta dall'11 settembre 2011 al 28 settembre 2011, non ha ritenuto di produrre memorie o documentazione che



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

contraddicessero la circostanza denunciata dall'istante, tantomeno ha fornito giustificazioni in ordine al lamentato disservizio.

Diversamente, in riferimento al periodo 21 settembre 2012 – 2 luglio 2013, l'operatore ha dichiarato che la linea è stata sospesa il 19 settembre 2012, a fronte di mancati pagamenti, e il successivo 22 novembre è definitivamente cessata per morosità.

3. Motivazione della decisione

Alla luce degli elementi indiziari emersi nel corso dell'istruttoria, nel caso di specie le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Per quanto attiene alla richiesta di cui al punto sub *i*), in via preliminare, va rammentato che, alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01), secondo il quale *“in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento”*, questa Autorità ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio. Orbene, nel caso di specie Wind Telecomunicazioni S.p.A. non ha depositato documentazione di dettaglio inerente l'utenza telefonica in epigrafe, attestante la regolarità e continuità del servizio telefonico e del servizio ADSL, né ha fornito alcuna giustificazione tecnico – giuridica relativamente all'interruzione della fornitura avvenuta dall'11 settembre 2011 al 28 settembre 2011. Pertanto, la responsabilità del disservizio contestato dall'istante non può che essere addebitata al fornitore del servizio. In relazione a tanto, l'operatore dovrà corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 5 del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del medesimo Regolamento, per un totale di euro 360,00 (10,00 euro per 18 giorni, moltiplicato per due servizi), calcolati per il periodo compreso dall' 11 settembre 2011 (data di interruzione) al 28 settembre 2011 (ultimo giorno di interruzione della linea).

Di contro, la richiesta di cui al punto sub *ii*) non può trovare accoglimento in quanto il reclamo attinente all'interruzione della linea ha trovato di fatto riscontro, come confermato dall'utente che ha ammesso la riparazione del guasto nei giorni successivi al reclamo. Si rileva, altresì, che i reclami presentati a mezzo fax il 7 ottobre 2011 e a mezzo raccomandata A/R l'8 novembre 2011, prodotti in atti a supporto della richiesta



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di indennizzo, attengono esclusivamente a richieste di risarcimento danni in riferimento alla sospensione avvenuta nel periodo precedente.

Analogamente, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto sub *iii*) in quanto dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante in riferimento al periodo successivo all'intervento tecnico, ovvero dal 29 settembre 2011 al 20 settembre 2012. E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato da questa Autorità nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la delibera di definizione n. 640/13/CONS). In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

In riferimento alla richiesta di cui al punto sub *iv*), l'operatore ha addotto che l'interruzione della linea, prima sospesa poi definitivamente cessata, è avvenuta a causa della morosità dell'utente che, per sua stessa ammissione: "...decideva di non ottemperare al pagamento dei canoni in riferimento ai periodi oggetto di contestazione, nell'attesa che il Gestore ripristinasse le diffuse problematiche in atto." Ciò stante, tuttavia, non ha dato prova di aver inviato preventiva comunicazione all'utente in ordine alla cessazione del servizio, tant'è che lo Studio Di Fede Consultancy riteneva sussistente il rapporto contrattuale sino al 2 luglio 2013. In relazione a tanto, essendo responsabile della cessazione del servizio in assenza di preavviso, l'operatore dovrà corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 4 del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del medesimo Regolamento, per un totale di euro 1.920,00 (15,00 euro per 64 giorni, moltiplicato per due servizi), calcolati per il periodo compreso dal 21 settembre 2012 (data di sospensione della linea) al 22 novembre 2012 (data in cui l'operatore dichiara di aver risolto il rapporto contrattuale).

Per quanto sopra esposto, le richieste dell'istante sono da accogliere limitatamente: al riconoscimento di un indennizzo per l'interruzione del servizio, per il periodo 11 settembre 2011 - 28 settembre 2011, nella misura di euro 540,00, computati come sopra; al riconoscimento di un indennizzo per la cessazione del servizio in assenza di preavviso, per il periodo 21 settembre 2012 - 22 novembre 2012, nella misura di euro 1.920,00, computati come sopra.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 accoglie parzialmente l'istanza dello Studio Di Fede Consultancy nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta a corrispondere allo Studio Di Fede Consultancy, a mezzo bonifico o assegno bancario, oltre alla somma di euro 100,00 (*cento/00*) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 360,00 (*trecentosessanta/00*) a titolo di indennizzo, relativamente alla sospensione dei servizi avvenuta dall'11 settembre 2011 al 28 settembre 2011, computato ai sensi dell'articolo 4 dell'allegato A alla delibera 73/11/CONS;

ii. euro 1.920,00 (*millenovecentoventi/00*) a titolo di indennizzo per la cessazione dei servizi in assenza di preavviso, per il periodo 21 settembre 2012 - 22 novembre 2012, computato ai sensi dell'articolo 4 dell'allegato A alla delibera 73/11/CONS.

3. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità

Roma, 28 novembre 2014

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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