



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 12/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
VOLLARO / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.
(GU14 n. 965/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 28 gennaio 2016;

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. 390/15/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 della sig.ra Vollaro, del 26 giugno 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestataria dell'utenza telefonica fissa n. 0815222xxx, ha contestato il malfunzionamento del servizio voce e del servizio ADSL nonché la mancata risposta ai reclami da parte dell'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A.. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. nel mese di luglio 2014, l'istante sottoscriveva un contratto relativo ai servizi di telefonia fissa ed ADSL con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

b. già nel mese di settembre 2014, come da reclamo telefonico del 14 settembre 2014, l'istante riscontrava problemi con la connessione internet nonché il malfunzionamento della linea telefonica;

c. nonostante i numerosi reclami al servizio clienti 155 i problemi non venivano risolti, sebbene l'istante avesse acquistato, a proprie spese, su indicazione del servizio clienti di Wind, un nuovo modem;

d. in data 20 dicembre 2014, finalmente, in seguito all'intervento di un tecnico di Wind, la linea telefonica ed il servizio ADSL riprendevano a funzionare correttamente, ma in data 5 gennaio 2015, la connessione internet nuovamente non funzionava, costringendo la sig.ra Vollaro a richiedere la migrazione verso Telecom Italia S.p.A., avvenuta in data 22 febbraio 2015.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione del servizio internet;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami del 14 settembre 2014, del 10 gennaio 2015 e del 20 aprile 2015;
- iv. la restituzione parziale del canone mensile per il mancato utilizzo del servizio ADSL;
- v. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind, nella memoria, ha precisato che: “[L]a linea 0815233xxx, oggetto della presente istanza, veniva attivata su rete WIND il 29 luglio 2014 con listino All Inclusive per poi migrare verso altro OLO il 13 febbraio u.s. A fronte della ricezione della predetta istanza, la convenuta avviava prontamente le opportune verifiche, all'esito delle quali emergeva quanto segue; con riferimento alla “interruzione/sospensione del servizio”, lamentata dal cliente a partire da settembre 2014, si precisa che, da un controllo sui sistemi WIND, risulta che la sig.ra Vollaro abbia contattato come prima volta il servizio clienti WIND, per segnalare un guasto della sola linea voce, non prima del 2 novembre 2014. In tale occasione, l'ente tecnico provvedeva ad aprire il relativo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

guasto numero 1- 123505975092 risolto il successivo 3 novembre a seguito di intervento Telecom (Allegato 1) e quindi assolutamente nei tempi stabiliti dalla Carta Servizi WIND che, in tema di irregolare funzionamento del servizio, all'art. 2.2 dispone che "...WIND si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione...; Nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi...". Ciò posto, dunque, il diritto dell'istante ad essere indennizzato per un eventuale disservizio, sorge solo ed esclusivamente nel caso in cui la sua segnalazione di guasto effettuata al servizio clienti non trovi una risoluzione nel termine indicato. Il successivo 16 dicembre la convenuta, a seguito dell'unica segnalazione fatta dal cliente al servizio clienti WIND, per un disservizio della sola componente dati, provvedeva ad aprire il relativo guasto numero 1-127814407215 risolto tempestivamente il successivo 20 dicembre (Allegato 2). Voglia l'adita Autorità considerare che la convenuta ha provveduto tempestivamente a risolvere le uniche due segnalazioni di guasto fatte dal cliente al servizio clienti e che non risultano a sistema ulteriori segnalazioni di eventuale malfunzionamento relative alla componente voce e/o dati nel periodo indicato nell'istanza ex art 14, ovvero, da settembre 2014 a febbraio 2015 e fino alla migrazione dell'utenza verso altro operatore avvenuta il 13 febbraio u.s. (...). In data 20 aprile 2015, a seguito di reclamo inviato dall'avv. Castiglia al servizio reclami WIND, la convenuta, nonostante l'utenza fosse ormai migrata verso altro OLO da ben 2 mesi e nonostante fossero trascorsi ben 4 mesi dal guasto segnalato dal cliente il 16 dicembre, provvedeva ugualmente a stornare dall'ultima fattura emessa n. 7403603669 l'importo relativo ai giorni di disservizio e a darne immediatamente riscontro all'avvocato (Allegati 3 e 4).(..."

3. Motivazione della decisione

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

Nel caso in esame, l'istante lamenta il malfunzionamento del servizio voce, l'interruzione del servizio ADSL nonché la mancata risposta ai reclami. L'istante ha provveduto ad inviare numerose segnalazioni telefoniche ma, nonostante l'intervento di un tecnico inviato da Wind, i problemi relativi alla connessione ADSL non sono stati risolti costringendo il cliente a migrare verso altro gestore telefonico.

In relazione alla *res controversa*, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A., nella propria memoria e nel corso dell'audizione, ha invocato la propria assenza di responsabilità, sostenendo che il primo reclamo telefonico risale al 4 novembre 2014, risolto immediatamente ed il successivo è del 16 dicembre 2014, gestito prontamente attraverso l'intervento di un tecnico; ed infatti, in data 20 dicembre 2014, l'istante confermava telefonicamente al servizio clienti di Wind che i servizi voce e dati risultavano correttamente funzionanti. L'operatore in merito al successivo disservizio occorso in data 5 gennaio 2015 ha dichiarato di non aver ricevuto alcuna segnalazione in



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

merito, pertanto, non è potuto intervenire per procedere alla risoluzione di un eventuale disservizio.

A tal proposito, occorre precisare che l'operatore, al fine di invocare la propria estraneità alla vicenda, avrebbe dovuto depositare i dati di dettaglio del traffico telefonico comprovanti l'effettivo regolare funzionamento dei servizi voce e dati per i periodi oggetto di contestazione. Infatti, l'utente sia personalmente che tramite il proprio legale ha inviato diverse segnalazioni sia telefoniche, contraddistinte da appositi codici identificativi, sia tramite fax, consentendo all'operatore di poter analizzare i dati di dettaglio del traffico voce e dati, al fine di poter replicare a quanto sostenuto dall'istante. In mancanza di prova contraria fornita dall'operatore telefonico in merito al corretto funzionamento dei servizi voce e dati per i periodi contestati dall'istante, ne consegue che le richieste di indennizzo avanzate dall'istante debbano trovare accoglimento.

Tanto premesso, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *i*), la stessa deve essere accolta e l'istante ha diritto all'indennizzo, ai sensi dell'articolo 5, comma 2 dell'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per il malfunzionamento del servizio voce dal 14 settembre 2014 (data in cui è stata effettuata una segnalazione telefonica contraddistinta dal suo codice identificativo) al 20 dicembre 2014, data in cui in seguito all'intervento di un tecnico di Wind la linea telefonica è stata ripristinata, per un numero complessivo di 97 giorni.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), la stessa deve essere accolta e l'istante ha diritto all'indennizzo, ai sensi dell'articolo 5, comma 1 dell'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il parametro di euro 5,00 *pro die* per l'interruzione del servizio internet per i seguenti periodi: dal 14 settembre 2014 (data in cui è stata effettuata una segnalazione telefonica contraddistinta dal suo codice identificativo) al 20 dicembre 2014, data in cui in seguito all'intervento di un tecnico di Wind la linea telefonica è stata ripristinata e dal 5 gennaio 2015, come risulta dalla successiva segnalazione telefonica al 22 febbraio 2015, data in cui l'utenza è migrata verso altro gestore telefonico, per un numero complessivo di 145 giorni.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *iii*) relativa alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la stessa non può essere accolta. In particolare, occorre precisare che i primi due reclami risultano essere richieste di assistenza tecnica per malfunzionamenti della linea telefonica e dell'ADSL che hanno già determinato il diritto alla liquidazione dell'indennizzo di cui alle richieste nn. 1 e 2. Per quanto riguarda l'unico reclamo scritto inviato tramite fax da parte del legale dell'istante, Wind ha fornito prova di aver riscontrato il suddetto reclamo tramite posta certificata inviata al legale dell'istante in data 10 giugno 2015.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *iv*), la stessa deve essere accolta e, pertanto, l'istante ha diritto alla restituzione parziale dei canoni relativi al servizio ADSL per i periodi di malfunzionamento, ovvero 14 settembre 2014- 20 dicembre 2014 e 5 gennaio 2015 – 22 febbraio 2015.

Infine, con riferimento all'ultima richiesta dell'istante, si ritiene equo riconoscere, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di spese di procedura in considerazione che l'istante ha partecipato ad entrambe le procedure ricorrendo all'assistenza di un legale.



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 della sig.ra Vollaro Stefania 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 in favore dell'istante a corrispondere, mediante bonifico o assegno bancario, oltre la somma pari ad euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza:

- i. euro 242,50 (duecentoquarantadue/50) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce;
- ii. euro 725,00 (settecentoventicinque/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio ADSL;

3. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta, altresì, a restituire i canoni relativi al servizio ADSL per i seguenti periodi di mancato utilizzo: 14 settembre 2014 – 20 dicembre 2014; 5 gennaio 2015 – 22 febbraio 2015.

4. La società Wind Telecomunicazioni 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.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Roma, 28 gennaio 2016

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci