



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 125/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SINTHESI ENGINEERING / WIND TRE S.P.A.
(GU14/954/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 25 luglio 2018;

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 dalla delibera n. 405/17/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 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA l’istanza della società Synthesi Engineering, dell’11 maggio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario del contratto *business* codice cliente n. 521842486, cui sono associate numerose utenze telefoniche, ha contestato nei confronti di WIND Tre S.p.A., (di seguito anche solo "WIND Tre" o "Società") disservizi alle linee telefoniche, fax e internet e l'applicazione dei costi per recesso anticipato. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, negli scritti difensivi e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. l'istante, in data 22 luglio 2015, tramite agente commerciale, aveva aderito a una proposta di contratto per i servizi di telefonia mobile, fissa e internet;
- b. in data 8 settembre 2015, l'istante contattava l'intermediario per sollecitare il sopralluogo dei tecnici WIND Tre per configurare il centralino virtuale, il fax e i cellulari;
- c. in data 17 settembre 2015, tramite l'agente, l'istante veniva informato che il termine per la portabilità era scaduto e che era stato effettuato un sollecito;
- d. in data 22 ottobre 2015, il tecnico incaricato ha eseguito la programmazione dei telefoni IP, tranne l'e-fax, ma sin da subito sono state aperte numerose segnalazioni, richiedendo assistenza per anomalie della linea dei fax, per la linea telefonica e per il centralino, inoltre, il servizio internet risulta lento, soprattutto la sera;
- e. l'istante ha inviato numerose segnalazioni volte a segnalare il malfunzionamento del fax contraddistinte da un codice identificativo senza che i disservizi siano stati risolti, nelle date del 28 ottobre 2015 – 13 novembre 2015- 18 novembre 2015 e 14 gennaio 2016;
- f. per tutti i disservizi descritti, l'istante ha richiesto in data 19 maggio 2016 la portabilità ad altro gestore delle utenze associate al codice cliente n. 521842486.

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

- i. lo storno della posizione debitoria;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società WIND Tre S.p.A., nella propria memoria, ha precisato che con riferimento ai disservizi alle linee telefoniche alla linea fax e internet, risultano diverse segnalazioni telefoniche gestite nei termini previsti da Carta servizi, pertanto, alcun indennizzo può essere invocato in questa sede.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, WIND Tre ha dichiarato che le segnalazioni indicate dall'istante non possono definirsi reclami, tali da richiedere una risposta da parte dell'operatore, in quanto lo scopo di una segnalazione di malfunzionamento al servizio clienti è quella di ottenere una risoluzione del guasto stesso e non una risposta scritta.

Con riferimento alla doglianza del cliente in merito alla lentezza dell'ADSL, WIND Tre ha dichiarato che la delibera n. 244/08/CSP, modificata dalla delibera n. 656/14/CONS, in tema di "*Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa*" impone agli *Internet Service Provider* di fornire una serie di informazioni e di garanzie agli utenti tra queste vi è quella di dichiarare pubblicamente la banda minima garantita in *download*. Nel caso in cui l'utente rilevi valori peggiori rispetto a quanto garantito contrattualmente dall'operatore o comunque poco soddisfacenti, è tenuto a effettuare il test completo *Ne.Me.Sys*. Il risultato di tale misura costituisce prova di inadempienza contrattuale e può, quindi, essere utilizzato per proporre un reclamo e richiedere il ripristino degli *standard* minimi garantiti ovvero per esigere il recesso senza costi dal contratto.

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.

Ai sensi dell'articolo 18 del *Regolamento* è stata disposta un'integrazione istruttoria al fine di acquisire le fatture insolute per le quali l'istante ha richiesto lo storno. Entrambe le parti hanno depositato sia le fatture insolute che le note di credito già emesse dalla società WIND Tre a parziale storno delle fatture emesse successivamente alla disdetta del contratto richiesta dall'istante.

Tanto premesso, con riferimento alla richiesta di cui al punto i. di regolarizzazione della posizione debitoria occorre precisare quanto segue. Nel caso di specie, in considerazione dei disservizi lamentati dall'istante, è stata richiesta una migrazione verso altro gestore, determinando una chiusura anticipata del contratto. In applicazione di quanto previsto dall'articolo 1, comma 3-*ter* del "decreto Bersani", il contributo di attivazione pari a euro 80,00 deve essere stornato in considerazione della durata effettiva del contratto. Tenuto conto che il contratto è stato sottoscritto nel mese di luglio 2015 ed è stato disattivato nel mese di marzo 2016, il contributo di attivazione dovrà essere calcolato tenuto conto dei mesi che residuavano alla scadenza del vincolo contrattuale (previsto nel mese di luglio 2017), pertanto, appare congruo riconoscere un costo effettivamente rimasto a carico dell'operatore in ragione dell'anticipato recesso dell'istante pari a euro 907,00 IVA esclusa (80,00 euro/24 mesi x 16 mesi x 17 utenze



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

mobili), quale prezzo residuo che sarebbe stato, invece, ammortizzato da WIND Tre nel caso di prosieguo del rapporto contrattuale sino al ventiquattresimo mese. Ne consegue, quindi, che, con riferimento all'importo relativo al contributo di attivazione addebitato in fattura per le utenze mobili disattivate dovrà essere stornato l'importo pari a euro 861,00. Il medesimo principio deve essere applicato con riferimento alle utenze attivate nel mese di luglio 2015 e cessate nel mese di giugno 2016, il contributo di attivazione dovrà essere stornato in misura pari a 147,00 euro IVA esclusa (80,00 euro /24 mesi x 11 x 4 utenze mobili) quale prezzo già corrisposto dall'utente in ragione della durata del contratto.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto ii., la stessa deve trovare accoglimento, in quanto, non vi è prova della risoluzione del guasto segnalato dall'istante né della risposta alle diverse segnalazioni. Ne consegue, quindi, che la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi* da corrispondere in maniera unitaria, secondo il parametro pari a euro 1,00 *pro die* per il numero di giorni pari a 126 calcolati dal 14 gennaio 2016 sino al 19 maggio 2016, data in cui il cliente ha richiesto la portabilità ad altro gestore.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iii. volta al rimborso delle spese di procedura, la stessa deve essere accolta, pertanto, la società WIND Tre sarà tenuta alla corresponsione dell'importo pari a euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Sinthesi Engineering nei confronti della società WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, a stornare l'importo pari a euro 861,00 (ottocentosessantuno/00) IVA esclusa, dalla fattura n. 2016T000382808 e l'importo pari a euro 147,00 (centoquarantasette/00) IVA esclusa, dalla fattura n. 2016T000546536, nonché a corrispondere l'importo pari a euro 126,00 (centoventicinque/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

3. La società WIND Tre 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 25 luglio 2018

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi