



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 128/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
JAFUSCO / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.
(GU14 n. 324/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 5 novembre 2015;

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 Jafusco, del 2 marzo 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. 0810486xxx, ha contestato l'interruzione del servizio voce ed il malfunzionamento della connessione internet. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. la sig.ra Jafusco è titolare di un contratto telefonico su rete fissa per l'utenza n.0810486xxx per i servizi voce e dati con la società Wind;

b. a partire dal giorno 8 ottobre 2014 la linea telefonica risultava interrotta e nonostante ripetuti solleciti sia telefonici che a mezzo posta certificata, la stessa veniva ripristinata solo in data 2 febbraio 2015.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione del servizio voce dall'8 ottobre 2014 al 2 febbraio 2015.
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento del servizio internet per il medesimo periodo di cui al punto i);
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iv. la liquidazione delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind, nella memoria e nel corso dell'audizione, ha precisato che: *“[I]n data 17 ottobre 2014, l'istante, tramite PEC, inoltrava un reclamo per contestare un disservizio occorso sulla linea per la componente voce.*

La convenuta, prontamente, avviava le opportune verifiche, fissando un intervento in loco da parte di un tecnico. Quest'ultimo, a seguito del predetto intervento, rilevava che risultava necessario un ripristino della tubazione a cura del cliente tramite l'amministratore dell'edificio, e restituiva, dunque, un KO infrastruttura; nell'occasione provvedeva altresì a procurarsi dei rilievi fotografici, attestanti lo stato dei luoghi e la necessità di disporre gli opportuni interventi (Allegato 2).

In data 27 ottobre 2014, pertanto, la convenuta inoltrava all'istante adeguato riscontro informativo (Allegato 3).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In data 27 novembre 2014, l'istante inoltrava nuovo reclamo tramite PEC, lamentando il perdurare del predetto disservizio (Allegato 4). Il successivo 4 dicembre, la convenuta provvedeva a contattarlo per confermarli l'impossibilità di intervenire in maniera risolutiva in mancanza di una preventiva bonifica dell'impianto posta a sua esclusivo carico (Allegato 5).

Seguivano ulteriori interazioni con l'istante, ulteriore intervento del Fornitore Unico, che confermava, tuttavia, quanto già più volte rilevato: risoluzione guasto di competenza cliente causa tubazione ostruita (Allegato 6).

Solo in data 5 febbraio u.s., dunque, a seguito dell'intervento di un proprio manutentore, effettuato alla presenza del Fornitore Unico Sielte, l'istante confermava il regolare ripristino del servizio voce. Viceversa, alcuna interruzione né irregolare erogazione interessava la componente dati che risultava regolarmente e continuativamente servita, senza alcuna discontinuità e/o scarsa efficienza (Allegato 7) (...)"

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.

Nel caso in esame, l'istante lamenta l'interruzione della linea telefonica della propria utenza fissa a partire dal giorno 11 ottobre 2014 sino al 2 febbraio 2015. L'istante aveva provveduto a segnalare telefonicamente il guasto inizialmente al servizio clienti e, successivamente, in mancanza di riscontro, in data 17 ottobre 2014, l'istante provvedeva ad inviare una prima lettera, tramite posta certificata, ricevendo riscontro da parte dell'operatore in data 27 ottobre che comunicava che il guasto era stato risolto. A tale comunicazione inesatta seguivano altre segnalazioni mediante posta certificata inviate dall'istante nelle quali segnalava la mancata risoluzione del disservizio ed il permanere dell'isolamento della linea telefonica.

Dalla lettura della documentazione depositata dall'istante, nonché nel corso della discussione è stato possibile rilevare che il disservizio dipendeva *“dalla obsolescenza delle canaline di adduzione delle linee telefoniche la cui mancata sistemazione rende impossibile il ripristino dell'utenza telefonica”*. Leggendo una delle tante segnalazioni di disservizio inviate all'operatore, si evince l'espressa richiesta dell'istante di acquisire una risposta ufficiale da parte di Wind al fine di poter coinvolgere Telecom Italia S.p.A. per risolvere il guasto senza aggravio di spese. Di seguito si riporta il contenuto di una delle email inviate dall'istante: *“Dopo varie segnalazioni al Vostro 155 (1^ : 11.10.14, 2^ 15.10.14 RP82CH, 3^ 17.10.14 RZ03AQ Op: Costantino) ed aver più volte indicato le motivazioni del reclamo (linea telefonica apparentemente libera ma telefono isolato) provvedendo anche alle varie prove di rito con Vostri Operatori, il Tecnico di Zona riferisce che trattasi di problema tecnico derivante dalla obsolescenza delle canaline condominiali da sostituire. In assenza di tale intervento, che dovrebbe essere effettuato*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

da TELECOM ITALIA od altro tecnico incaricato dal Condominio (ha riferito il Vostro tecnico), il ripristino dell'utenza in oggetto non è effettuabile.

Il Vostro ultimo Operatore del 155 in data odierna (Costantino RZ03AQ) riferisce che a sistema non risultano problematiche in Zona per cui ci ha invitati ad effettuare tale segnalazione fornendoci l'indirizzo mail cui si trasmette anche perchè diversamente da come assicurato il Vostro Tecnico di Zona (Foria) non ha ufficialmente verbalizzato la problematica riferitaci solo verbalmente alla Vostra Direzione.

Vi invito a fornirmi precisazioni al riguardo e - considerato il tempo trascorso dal primo reclamo - dirmi se devo migrare l'utenza telefonica rivolgendomi al Gestore Telecom che ha risolto nella Zona in parola (FORIA) altre anomalie della specie e sempre per utenze WIND INFOSTRADA”.

In relazione alla *res controversa*, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha prodotto copia delle schermate estratte dai sistemi aziendali dalla quale risulta la consapevolezza circa la natura della problematica relativa all'utenza oggetto di contestazione, confermata, del resto, dalla presenza del tecnico inviato da Wind presso lo stabile della sig.ra Jafusco, ma alcuna comunicazione ufficiale risulta inviata all'istante così come richiesto espressamente dalla stessa e così come sarebbe stato doveroso in ossequio ai principi di correttezza e buona fede nell'esecuzione delle prestazioni, così come prescritto dagli articoli 1175 e 1375 del Codice civile; principi che, vista la natura professionale del soggetto coinvolto, devono essere interpretati con particolare rigore. L'articolo 1176, comma 2, del Codice civile, difatti, graduando la violazione della diligenza sulla natura dell'attività esercitata, esige dall'operatore professionale un grado di perizia qualificata nell'adempimento delle obbligazioni.

Contrariamente a quanto sopra descritto, solo in data 2 febbraio 2015, in seguito allo svolgimento dell'udienza di conciliazione presso il CORECOM Campania, avvenuta in data 28 gennaio 2015, Wind si è assunta la responsabilità di intervenire in modo collaborativo contattando la società Telecom Italia S.p.A. provvedendo mediante l'intervento di un tecnico Sielte alla risoluzione definitiva del problema ed al ripristino della linea telefonica.

Tanto premesso si individua una responsabilità da parte di Wind nel non aver fornito adeguata informativa al cliente e nel non aver coinvolto sin da subito Telecom Italia, in qualità di proprietario dell'infrastruttura di rete, al fine di porre in essere un intervento risolutivo del disservizio, per tutto quanto sopra esposto, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i), Wind dovrà corrispondere l'indennizzo per l'interruzione del servizio voce dal giorno 11 ottobre 2014 sino al 2 febbraio 2015, secondo il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero complessivo di 111 giorni. Si precisa che trattandosi di un'utenza *consumer* non può essere applicato quanto previsto dall'articolo 12, comma 2 che riguarda esclusivamente le utenze contrattualizzate come *business*.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii) relativa alla liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento del servizio internet per medesimo periodo 11 ottobre 2014 – 2 febbraio 2015, la stessa non può essere accolta in quanto non risulta oggetto di alcuna segnalazione all'operatore e come tale non può



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

essere valutata in questa sede, in ossequio al principio ormai pacifico, che l'operatore deve essere edotto dell'inconveniente occorso al cliente per poter intervenire prontamente e rimuovere il problema.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *iii*) relativa alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la stessa può essere accolta con riferimento al reclamo inviato in data 27 ottobre 2014 tramite posta certificata cui non è seguito alcun riscontro scritto da parte dell'operatore. L'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 11 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS secondo il parametro di euro 1,00 *pro die* per il numero complessivo di 46 giorni, considerati dal 12 dicembre 2014 (al reclamo vanno conteggiati 45 giorni di tempo per la gestione dello stesso) fino al 28 gennaio 2015 (data in cui si è svolta l'udienza di conciliazione).

Infine, 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.

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 della sig.ra Jafusco 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 555,00 (cinquecentocinquantacinque/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea voce;

ii. euro 46,00 (quarantasei/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

3. 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.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 5 novembre 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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