

DELIBERA N. 128/19/CIR

**DI GIANFELICE/WIND TRE S.P.A.
(GU14/26516/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 17 ottobre 2019;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/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 denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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*”, di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”.

VISTA l'istanza del sig. Di Gianfelice del 4/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nella propria istanza ha dichiarato quanto segue: *"Intestatario dell'utenza telefonica n. 0689017xxx, voce e ADSL, utilizzata presso la propria abitazione in Roma, Viale xxx n. 44. Fino al mese di maggio 2017 l'utenza è stata gestita da Telecom Italia con contratto di abbonamento telefonico "TuttoFibra". In data 15/5/2017 Di Gianfelice ha deciso di cambiare operatore telefonico e ha stipulato con WIND Tre S.p.A. un nuovo contratto di abbonamento voce e fibra con offerta "All Inclusive Unlimited Fibra 1000" al canone di € 14,20 + IVA. In data 25/5/2017 WIND Tre ha accettato la proposta contrattuale, ha completato la procedura di migrazione e attivato il servizio Fibra, ha consegnato al sig. Di Gianfelice il modem per l'accesso a internet con modalità Fibra e con decorrenza dal 25/5/2017 ha inviato inviare le fatture bimestrali a saldo del canone di abbonamento telefonico, che il sig. Di Gianfelice ha regolarmente pagato (cfr. fatture Wind Infostrada W1711400100 maggio/giugno 2017 di € 18,98, n. W1714889155 giugno/agosto 2017 di € 29,63, n. W1718345090 agosto/ottobre 2017 di € 29,63, n. W1721802609 novembre/ dicembre 2017 di € 37,42, n. W1802803646 febbraio 2018, n. W1804851043 marzo 2018). Tuttavia, per un disguido amministrativo imputabile esclusivamente a WIND, la linea voce, disattivata da precedente gestore Telecom Italia a seguito del buon fine della procedura di migrazione, non è stata riattivata da WIND Tre nel termine contrattuale (che avrebbe dovuto essere il 25/5/2017, data corrispondente al primo periodo fatturato), bensì solo dopo oltre un anno, ovvero in data 20/7/2018, anche ben oltre il termine massimo stabilito dalla carta dei servizi WIND (il 70° giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di accesso diretto o indiretto ai servizi di telefonia fissa ovvero della richiesta di trasloco. Più esattamente, già alla fine del mese di maggio 2017, il sig. Di Gianfelice aveva sollecitato ripetutamente WIND Tre a procedere all'attivazione della linea voce tramite servizio clienti telefonico 155, ma non ha mai ottenuto risposte. Quindi, nel mese di febbraio 2018, il sig. Di Gianfelice si è rivolto all'Avv. Filippo Bellinzoni, che in data 21/2/2018 ha inviato al CORECOM Lazio una richiesta di convocazione per il tentativo obbligatorio di conciliazione. All'adunanza del 17/7/2018 fissata dal CORECOM Lazio, il sig. Di Gianfelice ha dato atto della persistente disattivazione della linea voce, e su concorde richiesta delle parti, è stato disposto un rinvio all'11/9/2018. Tre giorni dopo il rinvio disposto dal CORECOM (20/7/2018), il servizio tecnico di WIND ha telefonato al Sig. Di Gianfelice per avvisarlo di aver finalmente attivato – quello stesso giorno - la linea voce".*

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio voce;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

La società WIND Tre, nella propria memoria, ha eccepito *“preliminarmente l'ammissibilità o la procedibilità complessiva della presente istanza di definizione per genericità e assenza di oneri probatori – pur a carico della parte istante; in particolare, non è stato reso alcun onere probatorio in merito ai “reclami” dai quali eventualmente far decorrere i tempi per il conteggio di eventuali giorni da indennizzare in spregio a quanto previsto dal comma 1 dell'art. 14 della delibera n. 203/2018/CONS specificatamente al riferimento del punto e) del comma 1 dell'art. 6 della medesima delibera nonché del comma 1 dell'art. 13 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Nel merito ha dichiarato quanto segue: “Parte istante intenderebbe contestare con l'odierno procedimento presunti malfunzionamenti senza avere dato prova alcuna di contestazione durante l'insorgenza degli stessi né subito dopo. Vi è di più: dall'esame dell'istanza di conciliazione emerge chiaramente la sola richiesta di indennizzi nei confronti della scrivente per euro 400,00 senza alcuna menzione alla risoluzione della problematica, a fronte invece della rivendicazione di indennizzi chiesti nell'istanza di definizione e mai precedentemente pretesi. Giova ricordare che proprio la delibera invocata da parte istante, la n. 347/18/CONS, all'art. 13 prevede espressamente che: “Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente”. Dai controlli effettuati in merito alla richiesta di attivazione del Dn 0689017xxx è emerso quanto segue: in data 15/05/17 vien inserito ordine 1-333944812586; in data 17/05/17 risale ordine con prot prog 8174774 su portale TI; in data 25/05/17 risale espletamento ordine; in data 17/05/17 viene consegnato l'apparato al cliente. Nessun reclamo è presente dall'attivazione del 25 maggio 2017 fino all'istanza di conciliazione”.*

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti.

L'istante ha contestato la ritardata attivazione del servizio voce richiesta in data 15 maggio 2017 e completata in data 20 luglio 2018, a seguito dell'udienza di conciliazione. Va evidenziato che agli atti non risultano reclami né l'istante ha riportato le segnalazioni telefoniche effettuate al servizio clienti, contraddistinte dagli elementi identificativi necessari, quali data, orario, codice operatore e numero della segnalazione, motivo per

cui si ritiene di individuare quale *dies a quo* per il calcolo dell'indennizzo di cui all'articolo 4 del *Regolamento sugli indennizzi* la data del 21 febbraio 2018, quando è stata depositata l'istanza di conciliazione. Fermo restando che nel caso in esame non trova applicazione quanto previsto dall'articolo 13 del *Regolamento sugli indennizzi* in quanto trattasi di ritardo nell'attivazione di un servizio di cui all'articolo 4 del medesimo Regolamento, in ogni caso, però, occorre fare riferimento a un principio di carattere generale secondo cui in assenza di segnalazione da parte dell'istante, l'operatore non è in grado di intervenire per la risoluzione della problematica. Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento e la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 4 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 7,50 *pro die* dal 21 febbraio 2018 (data di deposito dell'istanza di conciliazione) fino al 20 luglio 2018 (data di attivazione del servizio voce) per il numero di 149 giorni.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii., la stessa non può trovare accoglimento in quanto agli atti non risulta presente alcun reclamo o segnalazione di disservizio.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Di Gianfelice 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, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, mediante assegno, seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.117,50 (millecentodiciassette/50) a titolo di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio voce.

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.

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, 17 ottobre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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