



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 140/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
CHIARAMONTE/WIND TRE S.P.A.  
(GU14/258/2018)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 18 settembre 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. 203/18/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*”), 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTA l'istanza dell'impresa individuale di Chiaramonte, del 13 febbraio 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario delle utenze telefoniche fisse nn. 08119247\*\*\* e 08119172\*\*\*, ha contestato nei confronti di WIND Tre S.p.A., (di seguito anche solo "WIND Tre" o "Società") la mancata attivazione delle linee telefoniche. 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 28 dicembre 2016, aveva aderito a una proposta di contratto denominata "Absolute Fibra 100 Affari" volta all'attivazione delle linee telefoniche per i servizi voce e fibra;

b. nonostante l'assegnazione dei due numeri, fino a tutt'oggi, i servizi non risultano attivi e non risultano riscontrati nemmeno i diversi reclami inviati tramite posta certificata all'operatore;

c. inoltre, nel corso della discussione, l'istante ha chiesto la copia delle schermate da cui risultano i reclami dell'istante volti a segnalare la mancata attivazione dei servizi e ha insistito nella richiesta del dettaglio del traffico voce e dati relativo all'utenza n. 08119172\*\*\* dall'operatore ritenuto attivato.

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

i. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nell'attivazione dei servizi voce e dati dalla data di sottoscrizione del contratto fino alla data della conciliazione;

ii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

iii. lo storno delle fatture emesse per servizi mai attivati;

iv. il rimborso delle spese di procedura.

## 2. La posizione dell'operatore

La società WIND Tre S.p.A., nella propria memoria, ha dichiarato che, in data 28 dicembre 2016, veniva inserito ordine di attivazione sulla base di un'unica proposta di



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

contratto sottoscritta dal cliente per l'attivazione di una sola LNA. Inizialmente i sistemi WIND Tre generavano la numerazione 08119247\*\*\*, andata in errore, successivamente, veniva generata nuova e unica numerazione 08119172\*\*\*, attiva a far data dal 7 febbraio 2017. Tutto ciò è confermato dall'analisi della prima fattura emessa n. W1706121835 da cui si evince la data di attivazione e il numero della linea attivata. La linea n. 08119172\*\*\* veniva cessata per morosità in data 20 settembre 2017.

Con riferimento all'attivazione della LNA, l'articolo 3.1 delle Condizioni Generali di Contratto "Attivazione del Servizio", prevede che: *"Wind si impegna ad attivare il servizio entro i seguenti termini, decorrenti dalla data di ricezione della Proposta: 70 giorni per il Servizio di telefonia fissa tradizionale e su IP e/o ADSL in accesso diretto e per il Servizio di telefonia fissa tradizionale e su IP e ADSL in accesso indiretto, 45 giorni per il Servizio Adsl in accesso indiretto. Qualora, per ragioni di natura tecnica o amministrativa non dipendenti da Wind, non fosse possibile procedere all'attivazione del Servizio di telefonia fissa tradizionale e su IP o del Servizio ADSL nei suddetti termini, Wind provvederà ad informare il Cliente."* La linea, quindi, si attivava nei tempi stabiliti dalle Condizioni generali di contratto e della Carta servizi.

In data 4 agosto 2017, in ragione, quindi, del pendente stato di insolvenza in cui l'utente versava, e, dopo aver posto in essere tutte le possibili azioni di recupero del credito scaduto, WIND Tre provvedeva legittimamente alla sospensione per morosità dell'utenza intestata al cliente ed inviava lettera di preavviso risoluzione contrattuale.

Inoltre, WIND Tre ha precisato che l'istante non ha mai inviato alcun reclamo prima di dicembre 2017 (ben un anno dopo la sottoscrizione della proposta di contratto) e che avrebbe potuto richiedere l'adozione di un provvedimento d'urgenza *ex* articolo 5 del *Regolamento*.

### **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.

Dalla proposta di contratto depositata dall'istante è stato possibile verificare che la stessa ha per oggetto l'attivazione dell'offerta *"Absolute Fibra 100"*, ma non è possibile individuare il numero di utenze oggetto di richiesta di attivazione. Dalla memoria dell'operatore e dai relativi allegati risulta che oggetto di attivazione è solo una linea e che, dapprima, risulterebbe stata assegnata una numerazione 08119247\*\*\* e poi, successivamente, per un errore dei sistemi WIND Tre sarebbe stata sostituita da una nuova numerazione 08119172\*\*\*, attivata in data 7 febbraio 2017. L'attivazione della linea, però, risulta solo dichiarata dall'operatore, ma non trova conferma nel dettaglio del traffico voce e dati, in quanto non è stato depositato dall'operatore telefonico. Né può assumere rilievo, ai fini della prova dell'attivazione dei servizi, l'emissione della fattura n. W1706121835 che individuerrebbe la data di attivazione dei servizi soltanto da un punto di vista formale.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

WIND Tre ha eccepito la tardività del reclamo inviato tramite PEC dall'istante in data 28 dicembre 2017, quando ormai l'utenza era stata cessata per morosità già dal mese di agosto 2017. L'istante ha dichiarato nell'aver presentato numerosi reclami telefonicamente al fine di sollecitare l'attivazione senza alcun esito. In ogni caso, va considerato il comportamento poco diligente dell'istante che ha contestato formalmente l'attivazione dei servizi di un'utenza utilizzata per motivi di lavoro dopo un anno dalla sottoscrizione del contratto, manifestando un sostanziale disinteresse per l'attivazione stessa.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto i. la stessa deve essere accolta parzialmente in quanto l'operatore non ha depositato il dettaglio del traffico relativo all'ultimo semestre dalla data del reclamo del 28 dicembre 2017. Tenuto conto della sospensione dell'utenza per morosità avvenuta in data 4 agosto 2017, l'operatore avrebbe potuto depositare il dettaglio del traffico voce e dati dell'utenza n. 08119172\*\*\* per il periodo 28 giugno 2017 – 4 agosto 2017. In mancanza di prova, ne consegue che la società WIND Tre sarà tenuta a corrispondere l'indennizzo per la mancata attivazione della nuova linea telefonica *business*, secondo quanto previsto dagli articoli 3, comma 2 e 12, comma 2 di cui al *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 15,00 *pro die* per il numero di giorni pari a 37 calcolati dal 28 giugno 2017 al 4 agosto 2017 per non aver assolto i propri oneri informativi nei confronti del cliente. Nel caso di specie, si è tenuto conto del comportamento poco collaborativo dell'istante che ha concorso alla causazione del disservizio, pertanto, è stato individuato come intervallo temporale indennizzabile soltanto il periodo di tempo nel quale la società WIND Tre avrebbe potuto fornire il dettaglio del traffico effettuato dal cliente provando in tal modo l'attivazione dell'utenza.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto ii. volta alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la stessa non può trovare accoglimento in quanto tra il reclamo dell'istante inviato in data 28 dicembre 2017 e la data in cui si è svolto il tentativo di conciliazione, ovvero il 12 febbraio 2018 è intercorso un intervallo di tempo inferiore al termine di 45 giorni previsto dalla Carta servizi dell'operatore per fornire la risposta al reclamo, ne consegue, quindi, che alcun indennizzo per mancata risposta potrà essere liquidato in favore dell'istante.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iii, la stessa deve trovare accoglimento in quanto, in mancanza di prova circa l'attivazione dei servizi, le fatture emesse dall'operatore in relazione al contratto oggetto di contestazione dovranno essere oggetto di storno.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iv. 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 rimborso forfettario delle spese di procedura.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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 del sig. Chiamonte 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 le fatture emesse relative all'utenza n. 08119172370 nonché a corrispondere l'importo pari a euro 555,00, (cinquecentocinquantacinque/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione della linea ovvero per mancato assolvimento degli oneri informativi, 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.
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, 18 settembre 2018

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Mario Morcellini

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