



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 142/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
RUNGI / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.
(GU14 n. 1355/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 7 luglio 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. 88/16/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 denominato *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 Rungi, del 16 settembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, intestataria dell’utenza telefonica fissa n. 08119171xxx, ha contestato la mancata attivazione dei servizi voce e dati, la mancata risposta al reclamo, il malfunzionamento dei servizi e la perdita della numerazione. In particolare nell’istanza introduttiva del procedimento, negli scritti difensivi e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

a. l'istante, titolare di un contratto relativo alla fornitura dei servizi voce e dati, a causa del cattivo funzionamento degli stessi, segnalato più volte telefonicamente, inviava la disdetta all'operatore, in data 22 aprile 2015;

b. in data 18 maggio 2015, l'istante veniva contattato telefonicamente dal personale di Wind che proponeva una nuova proposta di contratto economicamente vantaggiosa che l'istante accettava tant'è che veniva effettuata una registrazione telefonica di acquisizione del consenso;

c. nei giorni successivi, però, i servizi venivano sospesi senza preavviso;

d. nel mese di maggio, inoltre, veniva recapitata la fattura n. 740822694 per il periodo 1 marzo 2015 – 30 aprile 2015, rimasta insoluta, in quanto i servizi venivano erogati in maniera discontinua;

e. in data 21 luglio 2015, l'istante, unitamente al formulario UG, ha allegato, anche, il formulario GU5 volto ad ottenere la riattivazione dei servizi, senza aver ricevuto alcun riscontro.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata attivazione dei servizi voce e dati;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento dei servizi;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 13 luglio 2015;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per perdita della numerazione.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind, nella memoria, ha precisato che l'utenza telefonica n. 08119171xxx risultava attivata in data 17 dicembre 2010 e che, in data 22 maggio 2015, a seguito di formale disdetta inviata dalla cliente tramite raccomandata A/R, allegata all'istanza di definizione, la suddetta linea veniva disattivata senza rientro in Telecom. L'istante lamenta, in modo assolutamente generico *“un malfunzionamento della componente voce e dati”*, senza alcun riferimento ad un periodo o periodi di tempo ben definiti in cui sarebbero occorsi tali disservizi; l'istante, nel formulario GU14, fa riferimento unicamente alla fattura numero 740822694 (periodo di competenza 01/03/2015 – 30/04/2015), rimasta insoluta, a suo avviso perché relativa ad un periodo di malfunzionamento della linea.

Con riferimento a quanto contestato dall'istante, ovvero, ad un presunto malfunzionamento che avrebbe poi legittimato l'istante a non pagare la suddetta fattura, Wind rileva che il cliente non si è mai premurato di inviare alla convenuta alcun reclamo né scritto né telefonico per segnalare un possibile disservizio: l'istante, in questo caso, non fornisce alcuna prova di quanto secondo lui avvenuto e della asserita responsabilità dell'operatore telefonico. Nel caso di specie, si ribadisce che l'istante non ha mai segnalato il presunto disservizio. Occorre considerare che il reclamo, allegato dall'istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

nel formulario GU14, datato 13 luglio 2015, è successivo alla data di disattivazione dell'utenza e che, altresì, non risulta mai pervenuto.

Con riferimento alla perdita della numerazione lamentata dall'istante, si rappresenta che, in data 22 aprile 2015, l'istante inviava, tramite raccomandata A/R, richiesta di disdetta della linea oggetto della controversia, senza rientro in Telecom Italia; disdetta avvenuta il successivo 22 maggio 2015.

Occorre considerare che, quando in data 18 maggio 2015 l'istante provvedeva a revocare la propria volontà di disdetta, Wind, avendo prontamente avviato il processo di disattivazione alla ricezione della raccomandata, si trovava nell'impossibilità di poter bloccare il suddetto processo. Allo stato l'istante presenta una situazione amministrativa irregolare di euro 181,05 relativo alle fatture numero 7408022694 e numero 7411511743 comprensiva, quest'ultima dei costi di cessazione di euro 65,00.

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.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i), la stessa deve essere accolta e deve essere interpretata come richiesta di indennizzo per la sospensione dei servizi voce e dati dal 22 maggio 2015, data in cui la disdetta ha prodotto i suoi effetti, fino al 31 luglio 2015, così come richiesto. L'istante avrà diritto all'indennizzo di cui all'articolo 4 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS di secondo il parametro pari ad euro 7,50 *pro die* per ciascun servizio per il numero di giorni pari a 70.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii), la stessa non può essere accolta, in quanto alcun reclamo volto a segnalare il malfunzionamento dei servizi risulta inviato all'operatore. Dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo da parte dell'istante ad eccezione del reclamo del 13 luglio 2015, inviato ben oltre la disattivazione dell'utenza. A tal proposito, il consolidato orientamento dell'Autorità in materia ritiene che: «*[n]on è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione*», (si vedano le delibere nn. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR). E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato da questa Autorità nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la delibera di definizione n. 38/12/CIR). In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), la stessa non può essere accolta, in quanto la copia del reclamo allegata all'istanza risulta inviata in data 13 luglio 2015 tramite fax ad una numerazione che non rientra tra quelle indicate da Wind nella propria Carta Servizi.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *iv*), la stessa non può essere accolta in quanto la perdita della numerazione risulta essere una diretta conseguenza della disdetta inviata dal cliente senza alcuna precisazione circa la volontà di rientrare in Telecom Italia, pertanto alcun indennizzo può essere invocato in questa sede.

Infine, si ritiene equo riconoscere, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, la somma di euro 100,00 (cento/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 ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della sig.ra Rungi 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 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza:

i. euro 1.050,00 (millecinquanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione dei servizi voce e dati.

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.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Roma, 7 luglio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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