



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 149/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
KUKHTA/WIND TRE S.P.A.  
(GU14/1906/2017)**

**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 della sig.ra Kukhta, del 6 novembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica fissa n. 0811407\*\*\* ha lamentato nei confronti di WIND Tre S.p.A. (di seguito anche solo "WIND Tre" o "Società") il ritardo nell'attivazione dei servizi e il rimborso delle fatture corrisposte indebitamente. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, in data 30 marzo 2017, ha sottoscritto un contratto con la società WIND Tre volto alla portabilità del numero 0811407\*\*\* e ha ricevuto, in data 4 maggio 2017, un SMS con cui gli veniva comunicata l'attivazione del servizio Fibra, ma contestualmente si verificava la completa interruzione dei servizi;

b. soltanto in data 4 settembre 2017, veniva consegnato il *modem* che ha consentito all'istante di usufruire dei servizi, sebbene WIND Tre avesse, comunque, continuato ad addebitare le fatture per servizi non erogati.

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

- i. il rimborso/storno delle fatture per il periodo del disservizio;
- ii. la liquidazione degli indennizzi;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

## 2. La posizione dell'operatore

La Società WIND Tre S.p.A., nel corso della discussione, ha eccepito la mancata ricezione dell'avviso di convocazione, motivo per cui non ha potuto depositare alcuna memoria difensiva e ha richiesto una rimessione in termini per esercitare il diritto di difesa.

Nel merito, ha dichiarato che, da una verifica sommaria nei sistemi WIND Tre, è stata rilevata la presenza di traffico voce e dati nel periodo oggetto di contestazione.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte, come di seguito precisato.

In via preliminare, occorre precisare che l'avviso di convocazione prot. n. 85314 del 5 dicembre 2017 risulta consegnato e accettato dall'indirizzo di posta certificata della società WIND Tre S.p.A., motivo per cui la richiesta di rimessione in termini non può essere accolta in quanto un'eventuale memoria difensiva risulterebbe tardiva.

La richiesta di cui al punto i. deve essere accolta, in quanto nel periodo in cui i servizi voce e dati risultavano interrotti i corrispettivi addebitati in fattura non risultano dovuti, trattandosi di voci di costo relative a servizi non erogati dall'operatore e come tali ingiustificate. Ne consegue quindi che le fatture emesse per il periodo 4 maggio – 4 settembre 2017 dovranno essere oggetto di storno e/o rimborso in favore dell'istante.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto ii. volta alla liquidazione dell'indennizzo in relazione al disservizio contestato, la stessa deve trovare accoglimento.

Nel caso di specie, l'istante ha contestato l'interruzione dei servizi avvenuta in data 4 maggio 2017 e risolta solo in data 4 settembre 2017, in seguito alla consegna del *modem*. In mancanza di prova contraria fornita dall'operatore, ne consegue che la richiesta debba trovare accoglimento, pertanto, ai sensi dell'articolo 5, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi*, la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo secondo il parametro pari a euro 5,00 *pro die* per ciascun servizio (voce e dati) per il numero di giorni pari a 123, così come contestato dall'istante.

Infine, con riferimento alla richiesta di rimborso delle spese di procedura, si ritiene di liquidare l'importo pari a euro 150,00 in considerazione del fatto che l'istante ha fatto ricorso all'assistenza di un legale che ha partecipato personalmente all'udienza di discussione.

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 l'istanza della sig.ra Kukhta nei confronti della società WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società WIND Tre S.p.A. sarà tenuta allo storno/rimborso delle fatture emesse per il periodo 4 maggio 2017 – 4 settembre 2017 nonché a corrispondere in favore dell'istante, oltre l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di spese di



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

procedura, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 1.230,00 (milleduecentotrenta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati.
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**  
Antonio Nicita

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