



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 153/15/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
CAVINATO / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.  
(GU14 n. 679/15)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 1 dicembre 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 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 Cavinato, dell’8 maggio 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. 0499344xxx, ha contestato la mancata attivazione del servizio ADSL nonché la mancata risposta al reclamo. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 23 dicembre 2014, l'istante sottoscriveva presso un negozio autorizzato Wind, l'offerta "Absolute ADSL", dopo essere stato rassicurato sulla copertura del segnale;

b. in data 16 gennaio 2015, veniva attivato solo il servizio voce ma non anche il servizio ADSL;

c. l'istante provvedeva a segnalare telefonicamente il disservizio ricevendo rassicurazioni dagli operatori del servizio clienti, ma in data 13 febbraio 2015, considerata la mancata attivazione del servizio ADSL, l'istante inoltrava formale reclamo all'operatore senza ricevere alcun riscontro;

d. a tutt'oggi, 24 giugno 2015, data dell'udienza di discussione, il servizio dati non risulta ancora attivato da parte della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito denominata anche Wind).

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

- i. lo storno di qualsiasi fattura insoluta;
- ii. il rimborso di costi non dovuti pagati dall'istante;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata attivazione del servizio ADSL fino al giorno dell'udienza di discussione;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- v. il rimborso delle spese di procedura.

## 2. La posizione dell'operatore

La società Wind, nella memoria, ha precisato che: «(I)n data 24 dicembre 2014, l'utente sottoscriveva la proposta di contratto n. 1128708658477, relativa all'utenza 0499344xxx, con piano tariffario "Absolute ADSL" (Allegato 1). WIND, prontamente, avviava il relativo ordine: in data 16 gennaio u.s., pertanto, si completava l'attivazione della componente voce (Allegato 2). A valle di tale espletamento, la convenuta provvedeva altresì a trasmettere all'istante adeguato riscontro (Allegato 3); con lo stesso, WIND ribadiva che l'attivazione della componente dati (accesso WLR) sarebbe avvenuta successivamente, e comunque entro i termini previsti da carta servizi e dalle condizioni contrattuali, ai sensi dei quali l'attivazione del servizio avrà luogo entro "il



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

70° giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di accesso diretto o indiretto ai servizi di telefonia fissa o servizi voce e internet [...]”. Alla scadenza del predetto termine, tuttavia, la convenuta riscontrava il mancato espletamento dell’ordine di attivazione dell’adsl. Tempestivamente, dunque, inoltrava opportuna segnalazione verso l’OLO Telecom, identificata dal codice WIN:BTSAS:0638536, allo stato ancora in attesa di riscontro. Nelle more, la convenuta provvedeva ad emettere la fattura n. 7402954944, periodo di riferimento 16 gennaio – 31 gennaio 2015, dell’importo di € 20,00, comprensiva esclusivamente del “contributo di attivazione nuova linea telefonica”, senza quindi addebitare alcun costo aggiuntivo per la componente non ancora attivata (Allegato 4). Per completezza di informazione, si rileva altresì che, allo stato per la numerazione interessata risulta una richiesta di migrazione nello scenario WIND Donating [...]».

### **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 la mancata attivazione del servizio ADSL nei termini previsti dalle condizioni contrattuali dell’operatore. L’istante ha provveduto a segnalare telefonicamente il problema nonché ad inviare un reclamo scritto all’operatore senza ricevere alcun riscontro, tant’è che sino alla data dell’udienza di discussione il servizio non risulta attivato.

In relazione alla *res controversa*, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A., nella propria memoria e nel corso dell’audizione, ha riconosciuto di aver attivato solo il servizio voce e di non aver rispettato i termini previsti dal contratto per quanto riguarda il servizio ADSL ed ha prodotto copia della fattura emessa per il periodo 16 gennaio – 31 gennaio 2015 relativa ai costi di attivazione del servizio voce.

Tanto premesso, si ritiene di non poter accogliere le richieste di parte istante di cui ai punti *i)* e *ii)*, con riferimento allo storno di qualsiasi fattura insoluta nonché all’obbligo di restituire eventuali importi non dovuti ma pagati dall’istante in quanto le richieste risultano generiche e non suffragate da documenti contabili che consentano di individuare in concreto le somme allo stato insolute oppure gli importi pagati ingiustamente dall’istante.

Con riferimento alla richiesta dell’istante di cui al punto *iii)*, la stessa deve essere accolta in quanto l’operatore telefonico non ha attivato il servizio ADSL secondo quanto previsto nelle proprie condizioni contrattuali, ovvero nei 70 giorni dalla sottoscrizione del contratto. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., pertanto, sarà tenuta a corrispondere l’indennizzo pari ad euro 7,50 *pro die* dal 4 marzo 2015, (ovvero dal 71° giorno successivo alla richiesta del 23 dicembre 2014) fino al 24 giugno 2015, (data dell’udienza di discussione, ultimo giorno in cui è stato accertato che il servizio non era ancora attivo), e quindi complessivamente per un numero di giorni pari a 112.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *iv*) relativa alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la stessa deve essere accolta con riferimento al reclamo inviato in data 13 febbraio 2015 cui non è seguito alcun riscontro 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 31 giorni, considerati dal 28 marzo 2015 (al reclamo vanno conteggiati 45 giorni di tempo per la gestione dello stesso) fino al 30 aprile 2015 (data in cui si è svolta l'udienza di conciliazione).

Infine, con riferimento all'ultima richiesta dell'istante, 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 Cavinato 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 840,00 (ottocentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio ADSL;

ii. euro 31,00 (trentuno/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.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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, 1 dicembre 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