



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 163/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
VALENTINO/WIND TRE S.P.A.
(GU14/205/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 6 novembre 2017;

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. 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. 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*”, di seguito “*Regolamento sugli indennizzi*”;

VISTA l’istanza del sig. Valentino, del 30 gennaio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica fissa VoIP n. 0825461XXX, ha lamentato il mancato funzionamento del servizio ADSL. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, dal mese di giugno 2016, ha rilevato il mancato funzionamento del servizio dati, disservizio già verificatosi in precedenza;

b. dopo numerosi reclami al servizio clienti, non trovando alcuna risoluzione al problema ed avendo saldato le fatture regolarmente, il sig. Valentino ha richiesto la migrazione verso altro OLO.

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

- i. lo storno e/o rimborso dei canoni successivi al mese di giugno 2016;
- ii. la chiusura del contratto in esenzione spese;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per il disservizio;
- iv. il rimborso delle spese delle due procedure.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., (ora Wind Tre S.p.A., di seguito anche solo "Wind" o "Società"), nella propria memoria, ha rappresentato che, nel mese di luglio 2016, l'istante aveva contattato il servizio clienti per lamentare un disservizio alla linea dati, così come risulta dalla schermata dei contatti, e che Wind aveva provveduto alla sostituzione del *modem*. A seguito della suddetta sostituzione e fino alla migrazione della linea, risulta un'unica segnalazione di disservizio del 2 ottobre 2016 risolta il giorno successivo, in conformità a quanto previsto dalla propria Carta servizi che prevede la risoluzione dei disservizi entro il quarto giorno feriale successivo alla segnalazione.

Risulta evidente che l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione della società medesima e come ribadito in numerose delibere dell'Autorità, pertanto, in assenza di segnalazione alcuna responsabilità potrà essere imputata al gestore telefonico.

Wind, ad ogni buon conto ha provveduto a depositare il dettaglio del traffico della componente dati dell'ultimo semestre antecedente la migrazione della linea da cui risulta la presenza di traffico dati regolare.

3. Motivazione della decisione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

Dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento scritto o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione presentata al CORECOM.

Non si comprende l'assenza di qualsiasi contestazione scritta volta a sollecitare la risoluzione del disservizio che, secondo asserzione di parte istante, avrebbe interessato il servizio ADSL dal mese di giugno 2016. Dalla documentazione acquisita agli atti, risulterebbero due contatti telefonici con il servizio clienti del mese di luglio 2016 e del 2 ottobre 2016, entrambi gestiti positivamente. A tal proposito, la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto 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. 100/12/CIR, 113/12/CIR ed altre).

Inoltre, dal dettaglio del traffico dati depositato dall'operatore relativo al periodo oggetto di contestazione, risulta che il servizio dati abbia funzionato correttamente e che alcuna interruzione sia occorsa nel periodo in oggetto, con la conseguenza che i canoni corrisposti dal cliente non possono in alcun modo essere rimborsati e/o stornati e che non può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto *i*).

Analoga conclusione deve raggiungersi con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), in quanto, da quanto emerso nel corso dell'istruttoria, non può parlarsi di risoluzione per inadempimento da parte del gestore, pertanto, i costi di chiusura del contratto non possono essere stornati.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), avente a oggetto la corresponsione di un indennizzo per il disservizio, la stessa non può trovare alcun accoglimento per i motivi sopra esposti, in quanto alcuna interruzione del servizio dati è stata rilevata nel caso in esame.

Per quanto sopra esposto, a fronte di quanto contestato dall'istante, non è possibile rilevare alcuna responsabilità ascrivibile alla società Wind e pertanto non può essere accolta nemmeno la richiesta relativa al rimborso delle spese di procedura.

CONSIDERATO che, nelle more della conclusione del procedimento, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. si è fusa, per incorporazione, con la società H3G S.p.A. nella nuova società Wind Tre S.p.A.;

CONSIDERATO che la nuova formulazione dell'art. 2504-bis c.c., al comma 1 chiarisce che la fusione tra società prevista dall'art. 2501 c.c. e seguenti non determina, nel caso di fusione per incorporazione, l'estinzione della società incorporata, né crea un nuovo soggetto di diritto nel caso di fusione paritaria, bensì attua l'unificazione per integrazione reciproca delle società partecipanti alla fusione (cfr. Cass., Sez. II, 22 agosto 2007, n. 17855; Cass., Sez. III, 23 giugno 2006, n. 14526).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Valentino nei confronti della società Wind Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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, 6 novembre 2017

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi