



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 175/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FORTE / WIND TRE S.P.A.
(GU14/534/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 30 ottobre 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, 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*”), 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

VISTA l'istanza del sig. Forte, del 4 aprile 2018;

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;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica fissa n. 0817662XXX ha contestato nei confronti di WIND Tre S.p.A., (di seguito anche solo "WIND Tre" o "Società") l'interruzione dei servizi voce e dati e la mancata risposta al reclamo. 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 27 giugno 2017, già cliente WIND Tre con il servizio ADSL, richiedeva l'attivazione della Fibra, nella stessa giornata, il servizio voce rimaneva isolato e dopo due giorni anche il servizio dati risultava interrotto;

b. nonostante diverse segnalazioni telefoniche e il deposito dell'istanza GU5, i servizi sono stati ripristinati soltanto in data 15 novembre 2017;

c. l'istante ha sempre saldato le fatture mediante carta di credito e la società WIND Tre in sede di conciliazione ha proposto lo storno delle fatture per il periodo di disservizio e l'importo di euro 100,00 a titolo di indennizzo;

d. inoltre, l'istante ha precisato che anche il reclamo è rimasto privo di riscontro, in quanto solo in data 9 ottobre 2017 la società WIND Tre, nel riscontrare l'istanza GU5, ha comunicato che il *modem* sarebbe stato consegnato a breve.

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

i. la liquidazione dell'indennizzo per la sospensione dei servizi voce e dati dal 27 giugno 2017 al 15 novembre 2017;

ii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 26 settembre 2017;

iii. lo storno/rimborso delle fatture per il periodo del disservizio;

iv. la liquidazione dell'indennizzo per i disagi subiti;

v. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La società WIND Tre S.p.A., nella propria memoria, in via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità della richiesta di indennizzo per disagi subiti dall'utente, in quanto estremamente generica, non essendo precisato per quale asserito disservizio/inadempimento venga richiesta la liquidazione dell'indennizzo e, come tale, assimilabile a una richiesta di risarcimento del danno, inammissibile ai sensi di quanto statuito dall'articolo 19, comma 4, del *Regolamento*.

L'istante lamenta un disservizio occorso dal 27 giugno 2017 al 15 novembre 2017, a seguito dell'avvenuto passaggio in accesso Fibra, ma l'unico reclamo risulta essere stato inviato in data 26 settembre 2017, unitamente al deposito dell'istanza GU5.

Dalle verifiche effettuate nei propri sistemi, WIND Tre ha rilevato che nel periodo oggetto di contestazione risulta traffico voce e ADSL e, a conferma dell'utilizzo del servizio, ha provveduto a depositare il dettaglio del traffico. WIND Tre ha precisato che, anche dalla documentazione prodotta da parte istante, è stato possibile verificare che il reclamo era stato inviato in data 26 settembre 2017 e, inoltre, sempre solo in tale data, veniva presentata istanza GU5.

A fronte di detta istanza, WIND Tre, con relativa memoria, comunicava che, a seguito delle relative verifiche, si era reso necessario predisporre la sostituzione del *modem*, di cui ne avrebbe monitorato la consegna e il successivo regolare utilizzo; ulteriormente, in data 19 ottobre 2017, WIND Tre ribadiva all'istante detta circostanza, evidenziando che qualora non avesse voluto attendere la consegna avrebbe potuto recedere senza alcun costo.

In data 15 novembre 2017, a seguito avvenuta consegna dell'apparato sostitutivo, il servizio veniva nuovamente regolarmente fruito. Monitorato il corretto funzionamento dal 15 novembre 2017, WIND Tre chiudeva la lavorazione dando ulteriore conferma della risoluzione tramite *email*.

Inoltre, nel corso dell'udienza di conciliazione del 28 marzo scorso, WIND Tre come risulta dal relativo verbale, aveva dato atto di aver già predisposto lo storno/rimborso parziale delle fatture nn. W1715726734, W1719190556 e W1800769738, relativamente ai canoni inerenti all'utenza fissa n. 0817662XXX per il periodo di asserito malfunzionamento nonché l'indennizzo di euro 100,00 previsto dalla Carta Servizi. I relativi importi, ribaditi con relative note e lettera di accredito risultano già fattivamente rimborsati con assegno n. 2054375668.

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.

In via preliminare, ai sensi dell'articolo 18 del *Regolamento* è stata predisposta un'integrazione istruttoria al fine di acquisire il retro cartellino dell'utenza n. 0817662XXX per verificare la presenza di segnalazioni telefoniche volte a segnalare il



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

disservizio dal la data del 27 giugno 2017, così come dichiarato dall'istante. La società WIND Tre, nel riscontrare la suddetta richiesta, ha depositato una schermata estratta dal proprio sistema CRM dalla quale risulterebbe un unico reclamo del 26 settembre 2017.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i, la stessa può essere accolta parzialmente per i motivi che seguono. L'istante ha contestato l'interruzione dei servizi voce e dati dal 27 giugno 2017 al 15 novembre 2017. Agli atti risulta acquisito un reclamo del 26 settembre 2017 e i dati di dettaglio del traffico ADSL per il periodo 1° giugno 2017 – 30 agosto 2017. Ne consegue che, tenuto conto dell'attuale normativa sulla *privacy* che regola la conservazione dei dati di traffico telefonico, in mancanza di prova contraria fornita dall'operatore, si ritiene che la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il parametro pari a euro 5,00 *pro die* per l'interruzione del servizio voce dal 27 giugno 2017 al 15 novembre 2017 per il numero di giorni pari a 141 per un importo totale pari a euro 705,00 e per l'interruzione del servizio dati per il periodo 1° settembre 2017 – 15 novembre 2017 per il numero di giorni pari a 75 per un importo pari a euro 375,00. L'indennizzo dovrà essere decurtato dell'importo di euro 100,00 già corrisposto ai sensi della Carta servizi.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii, la stessa non può trovare accoglimento in quanto il reclamo del 26 settembre 2017 risulta riscontrato per *facta concludentia* mediante il ripristino dei servizi in data 15 novembre 2017. Inoltre, la società WIND Tre in data 12 dicembre 2017 ha inviato anche un'*email* all'istante comunicando la risoluzione del disservizio.

La richiesta di cui al punto iii può ritenersi superata, atteso che l'operatore, già in sede di conciliazione, ha dichiarato di aver predisposto il rimborso/storno delle fatture nn.W1715726734 – W1719190556 – W1800769738 relative al periodo di disservizio e, in questa sede, ha depositato le note di credito emesse in favore dell'istante.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iv., la stessa non può trovare accoglimento in quanto i disagi subiti dall'istante, non trovando corrispondenza con le fattispecie individuate dal *Regolamento sugli indennizzi*, potrebbero essere compensati solo attraverso il risarcimento danni, che come tale esula dalle competenze di questa Autorità, ai sensi dell'articolo 19, comma 4 del *Regolamento*.

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 150,00 a titolo di spese di procedura.

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

DELIBERA



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Forte 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, oltre la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, anche i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 605,00 (seicentocinque/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce, in quanto è stato decurtato l'importo di euro 100,00 corrisposto ai sensi della Carta servizi WIND Tre;
- ii. euro 375,00 (trecentosettantacinque/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio ADSL.

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, 30 ottobre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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