



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 18/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ARENARE / WIND TRE S.P.A.
(GU14/534/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 30 gennaio 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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, 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 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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza del sig. Arenare, del 14 marzo 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica mobile n. 3389635xxx, ha lamentato nei confronti di WIND Tre S.p.A., (di seguito anche solo "WIND Tre" o "Società") il malfunzionamento dell'utenza telefonica. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 17 maggio 2016, l'istante ha inviato un reclamo volto a contestare un malfunzionamento della linea mobile caratterizzato dalla impossibilità di ricevere le telefonate provenienti dal gestore telefonico TIM;

b. gli utenti TIM che provavano a contattare l'utenza telefonica oggetto della presente controversia rilevavano che il telefono del sig. Arenare era spento o non raggiungibile;

c. il disservizio non è stato risolto, pertanto, l'istante, nel mese di febbraio 2017, scaduto il vincolo contrattuale, ha provveduto a cambiare gestore telefonico.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento della linea;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La Società WIND Tre S.p.A., nella propria memoria difensiva e in sede di udienza, ha dichiarato che, in data 17 maggio 2016, ha ricevuto il reclamo del cliente con cui si lamentava la mancata ricezione delle chiamate entranti dall'operatore TIM. Tempestivamente, il successivo 18 maggio 2016, WIND Tre contattava l'utente per effettuare delle verifiche tecniche, a seguito delle quali, il disservizio denunciato risultava risolto.

L'intervento tecnico si era sostanziato nella riconfigurazione del terminale, e quindi sull'apparato, della segreteria telefonica, con corretta ricezione delle chiamate. WIND Tre ha depositato un *print* dell'anagrafica del cliente da cui si potrà evincere il proficuo e risolutivo intervento tecnico. Nessun nuovo reclamo risulta, successivamente, inoltrato relativamente al disservizio denunciato in istanza.

WIND Tre, dopo aver ricevuto la segnalazione, ha provveduto a contattare il cliente aiutandolo nella configurazione del terminale, sebbene l'articolo 7.1, sezione II, rubricato "Servizi", delle Condizioni Generali di Contratto preveda che "[p]er l'attivazione dei Servizi UMTS, il Cliente dovrà avere a propria disposizione il Terminale e gli eventuali accessori in perfetto stato di funzionamento e tali da non poter compromettere la corretta prestazione e fruizione dei Servizi UMTS".



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Non è infine da trascurare che l'istante ha chiesto l'indennizzo per il periodo 18 maggio 2016 – 28 febbraio 2017, trascurando il particolare che ha richiesto e ottenuto la portabilità dell'utenza oggetto di controversia in data 16 gennaio 2017.

3. Motivazione della decisione

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

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i. occorre evidenziare che in data 18 maggio 2016, subito dopo aver ricevuto il reclamo, l'operatore ha provveduto a contattare telefonicamente il cliente, come risulta dalla schermata di sistema depositata. Nel caso di specie, quindi, la richiesta di liquidazione dell'indennizzo non può trovare accoglimento poiché il reclamo risulta riscontrato per "*facta concludentia*".

Né l'istante ha presentato ulteriori reclami successivamente alla data del 18 maggio 2016, dimostrando la mancanza di interesse per la risoluzione del disservizio. Del resto, se avesse continuato ad avere difficoltà nella ricezione di chiamate dal gestore TIM, l'istante avrebbe dovuto farsi parte attiva e diligente denunciando l'asserito malfunzionamento, onde consentire quanto prima l'intervento dell'operatore e la risoluzione della problematica.

Anche la richiesta dell'istante di cui al punto ii., volta alla liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento della linea telefonica, non può trovare accoglimento. Occorre evidenziare, a tal proposito, che il disservizio lamentato dall'istante è collegato al terminale e non è dovuto a un disservizio della rete WIND Tre. Del resto, l'utenza telefonica generava e riceveva traffico regolarmente, fatta eccezione per le telefonate in entrata provenienti dal gestore TIM; per tale disservizio, tuttavia, l'operatore è intervenuto tempestivamente per la risoluzione del disservizio. Ne consegue che, nel caso di specie, non si ravvisa alcun malfunzionamento del servizio telefonico imputabile alla società WIND Tre.

Alla luce di quanto descritto, anche la richiesta di cui al punto iii, di rimborso delle spese di procedura, non risulta accoglibile.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

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



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, 30 gennaio 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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