



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 184/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PERNA / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.
(GU14 n. 1301/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 settembre 2016;

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. 88/16/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 indennizzi*;

VISTA l’istanza del sig. Perna, del 7 settembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, intestatario dell’utenza telefonica fissa n. 0810838xxx, ha contestato il cattivo funzionamento dei servizi voce e dati, la sospensione senza preavviso dei servizi, la mancata risposta al reclamo scritto ed il mancato inserimento negli elenchi telefonici.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento, negli scritti difensivi e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, cliente Wind dal 21 maggio 2013, ha riscontrato, sin dall'attivazione dei servizi, l'irregolare funzionamento dei servizi voce ed ADSL;

b. la prima segnalazione telefonica risale al 23 luglio 2013, numerose altre segnalazioni sono state effettuate nel corso del 2014 fino alla sospensione senza preavviso dei servizi avvenuta nel mese di novembre 2014;

c. l'istante ha inviato anche un reclamo scritto tramite raccomandata in data 1 marzo 2014, rimasto privo di riscontro. Inoltre, in questa sede, l'istante contesta anche il mancato inserimento negli elenchi telefonici, sebbene il suddetto servizio risulti addebitato in fattura.

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

i. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella portabilità dell'utenza n. 0810838xxx;

ii. la liquidazione dell'indennizzo per il mancato funzionamento dei servizi voce e dati;

iii. la liquidazione dell'indennizzo per il mancato inserimento negli elenchi telefonici;

iv. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo scritto ed alle segnalazioni telefoniche;

v. la liquidazione dell'indennizzo per la sospensione senza preavviso;

vi. la liquidazione dell'indennizzo per errata fatturazione;

vii. lo storno della penale per recesso anticipato.

viii. il rimborso per spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind, nella memoria, ha precisato che, in data 3 maggio 2013, l'istante aveva richiesto l'attivazione del contratto con conseguente migrazione dell'utenza da Tiscali, correttamente espletata il successivo 21 maggio 2013, come risulta dal messaggio informativo inviato al cliente.

Con riferimento al malfunzionamento della linea, lamentato dall'istante a partire dal 23 luglio 2013, Wind fa presente che la prima segnalazione per "linea muta" risale al 9 febbraio 2014; una nuova segnalazione per "assenza di portante" è stata inviata il successivo 12 febbraio 2014 ed il guasto veniva chiuso il giorno seguente. In data 1 marzo 2014, il cliente segnalava ulteriore malfunzionamento per linea muta, il disservizio veniva risolto il successivo 10 marzo, provvedendo, altresì, il successivo 25 marzo 2014 ad inviare al cliente una comunicazione informativa sulla risoluzione del malfunzionamento, segnalato anche per iscritto dall'istante in data 1 marzo 2014. Ulteriori segnalazioni per malfunzionamento venivano fatte nel corso del 2014, in data 25 marzo, 18 aprile e 3 maggio, tutte risolte nei tempi stabiliti dalla Carta Servizi Wind. Nuove segnalazioni pervenivano il 31 maggio 2014 e l'11 giugno 2014, pertanto, il 23 luglio 2014 si



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

provvedeva alla sostituzione dell'apparato modem e ad inviare un nuovo messaggio informativo al cliente.

In data 11 novembre 2014, l'operatore provvedeva ad inviare lettera di sollecito pagamento, in quanto il successivo 1 dicembre 2014, in ragione, quindi, del pendente stato di insolvenza in cui l'utente versava, provvedeva legittimamente alla sospensione per morosità delle utenze intestate al cliente ed inviava il successivo 12 dicembre 2014 lettera di risoluzione contrattuale. Per completezza di informazione, Wind ha provveduto a depositare il dettaglio del traffico della linea oggetto della controversia.

Con riferimento, infine, alla doglianza dell'utente relativa al mancato inserimento negli elenchi telefonici, Wind rileva che a seguito del contratto stipulato dal sig. Perna, non è mai pervenuto alla convenuta alcun modulo di inserimento in elenco ETG ed inoltre, in questi anni, l'utente non mai inoltrato alcun reclamo o contattato la convenuta per lamentare tale inadempienza.

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.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *i*), la stessa non può essere accolta atteso che alcun ritardo nella portabilità dell'utenza si ravvisa in questa sede, essendo la portabilità richiesta in data 3 maggio 2013 ed espletata il successivo 21 maggio 2013.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), in considerazione delle numerose segnalazioni telefoniche effettuate dall'istante e del dettaglio del traffico depositato dall'operatore, la stessa può essere accolta parzialmente con riferimento all'interruzione del servizio voce per i seguenti periodi: 9 febbraio 2014- 10 aprile 2014; 29 aprile 2014 – 13 giugno 2014; 27 ottobre 2014 – 30 novembre 2014. L'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero complessivo di giorni pari a 139. Con riferimento al mancato funzionamento dell'ADSL lamentato dall'istante, dal dettaglio del traffico prodotto dall'operatore si rilevano singoli episodi di disservizio, gestiti entro i termini previsti dalla Carta Servizi.

In ogni caso, tenuto conto delle numerose segnalazioni effettuate dall'istante e del dettaglio del traffico prodotto dall'operatore, dalla lettura del quale si rileva la presenza di traffico, non si ravvisano gli estremi per poter corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 2 dell'allegato A) prima citato, bensì si ritiene, per un principio di equità, di riconoscere all'istante il rimborso pari alla metà del canone per entrambi i servizi per il periodo febbraio 2014 - novembre 2014, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 3 del *Regolamento indennizzi*.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), la stessa non può essere accolta in quanto alcun modulo di richiesta di inserimento dell'utenza negli elenchi risulta acquisito agli atti né alcun reclamo sul punto risulta proposto dall'istante. L'istante,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

tuttavia, avrà diritto alla restituzione degli importi illegittimamente addebitati in fattura relativi al suddetto servizio.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *iv*), la stessa non può essere accolta in quanto il reclamo scritto del 1 marzo 2014 risulta riscontrato dall'operatore mediante comportamenti concludenti, essendo il disservizio stato risolto in data 10 marzo 2014, come risulta dalla schermata prodotta dall'operatore relativa alla chiusura del guasto, dal dettaglio del traffico depositato nonché dalla mancanza di reclami successivi relativi al medesimo disservizio.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *v*), la stessa non può essere accolta, in quanto, in conformità alle condizioni contrattuali, l'operatore telefonico ha provveduto a sospendere l'utenza telefonica per morosità. Né vale l'eccezione sollevata dall'istante in merito alla presenza di una contestazione che avrebbe dovuto impedire la sospensione, in quanto, non solo non risulta pendente alcuna contestazione ma, in ogni caso, l'istante avrebbe dovuto corrispondere l'importo non oggetto di eventuale contestazione.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *vi*), la stessa non può essere accolta in quanto l'errata fatturazione determina esclusivamente l'insorgenza del diritto ad ottenere il ricalcolo delle fatture e la restituzione degli importi addebitati indebitamente per il servizio di inserimento negli elenchi telefonici, come già detto al punto *iii*).

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *vii*), la stessa deve essere accolta, in quanto l'istante ha esercitato il diritto di risolvere il vincolo contrattuale a causa dei continui disservizi sulla linea telefonica, pertanto, l'operatore dovrà stornare dall'insoluto la somma relativa al recesso anticipato.

Infine, si ritiene equo riconoscere, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, la somma di euro 100,00 (cento/00), a titolo di spese di procedura.

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 parzialmente l'istanza del sig. Perna 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 alla somma pari ad euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, la somma pari ad euro 695,00 (seicentonovantacinque/00), a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce, rimborsare all'istante gli importi pari alla metà del canone per i servizi voce e dati per il periodo febbraio 2014 - novembre 2014 nonché gli importi addebitati relativi al servizio



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

inserimento negli elenchi telefonici, tutti maggiorati degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza e stornare le somme addebitate a titolo di recesso anticipato.

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.

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, 19 settembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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