



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 19/19/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA SESTO /WIND TRE S.P.A. (GU14/994/2018)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 22 gennaio 2019;

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 della Sig.ra Sesto, del 14 giugno 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, intestataria dell'utenza telefonica fissa n. 0819804xxx, 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, il successivo malfunzionamento degli stessi e la mancata risposta al reclamo. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, a partire dai primi giorni del mese di settembre 2017, subiva un totale isolamento dei servizi;

b. dal 21 settembre 2017, la linea telefonica veniva riattivata solo per le telefonate in uscita e dopo pochi giorni i servizi venivano nuovamente interrotti;

c. nei mesi di ottobre, novembre e dicembre 2017, i servizi funzionavano a singhiozzo, la connessione dati subiva continue disconnessioni e la linea telefonica non funzionava in entrata;

d. l'istante effettuava diverse segnalazioni telefoniche, inviava un reclamo scritto in data 20 ottobre 2017 e, in data 20 dicembre 2017, presentava istanza GU5, in seguito alla quale i servizi venivano riattivati;

e. verso la metà del mese di gennaio 2018, però i disservizi si ripresentarono, tant'è vero che in data 19 giugno 2018, l'istante ha ripresentato una seconda istanza GU5, cui ha rinunciato per passaggio ad altro operatore.

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

i. il ripristino dei servizi;

ii. la liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione dei servizi dal 3 al 21 settembre 2017 e dal 26 al 30 settembre 2017;

iii. la liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento dei servizi dal 21 al 26 settembre 2017; dal 1° ottobre al 31 dicembre 2017 e dal 15 gennaio 2018 fino alla data di deposito dell'istanza;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

iv. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 4 ottobre 2017.

2. La posizione dell'operatore

La società WIND Tre S.p.A., nella propria memoria, ha eccepito in via preliminare l'inammissibilità della richiesta riferita all'indennizzo per il malfunzionamento "dal 15 gennaio 2018 sino alla data di presentazione del formulario GU14 in quanto il suddetto lasso temporale non rappresentava oggetto di controversia del precedente UG.

Nel merito, l'istante ha contestato l'interruzione del servizio a far data dal 21 settembre 2017 e successivi malfunzionamenti verificatisi sulla linea voce e ADSL sino al mese di dicembre 2017.

In riferimento al disservizio lamentato, WIND Tre ha evidenziato che la sola segnalazione di guasto, risalente al settembre 2017, risulta regolarmente chiusa con la risoluzione del disservizio in data 23 settembre 2017.

In data 24 novembre 2017, per i pochi giorni di disservizio, WIND Tre ha provveduto a stornare parzialmente a titolo di fidelizzazione il conto telefonico n. W1719575373 per euro 5,93 tramite emissione di nota di credito, fornendo, altresì, opportuna risposta via *email* al reclamo precedentemente pervenuto.

Da un controllo del traffico telefonico estratto e depositato in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della *privacy* (d.lgs. 1° giugno 2003 n 196) risulta, oltretutto, un utilizzo continuativo e regolare del servizio voce e ADSL.

Allo stato attuale la linea telefonica n. 08119804161 risulta disattiva sui sistemi WIND Tre e l'istante presenta un insoluto di euro 295,39 riferito ai conti telefonici n. W1801157895, n. W1804582706, n. W1808026916, n. W1811457011, n. W1814877286.

WIND Tre ha precisato che nel corso dell'udienza di conciliazione ha avanzato una proposta economica non accettata dall'istante.

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, occorre precisare che non può essere accolta l'eccezione di inammissibilità avanzata dall'operatore in relazione alla richiesta di liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento dei servizi dal 15 gennaio 2018 sino alla presentazione dell'istanza di definizione in quanto estranea al formulario UG. Occorre precisare che il principio dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione riguarda questioni nuove mai sottoposte all'attenzione della controparte e non, come nel caso di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

specie, richieste strettamente collegate alla richiesta principale oggetto del contenzioso, argomentando diversamente si violerebbe il principio di economia procedimentale.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i. la stessa non può trovare accoglimento in considerazione del passaggio ad altro operatore dell'utenza telefonica oggetto di contestazione, avvenuto nel corso del mese di giugno 2018, pochi giorni dopo il deposito dell'istanza.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii., la stessa deve essere accolta per i motivi che seguono. L'istante ha contestato l'interruzione dei servizi voce e ADSL dai primi giorni del mese di settembre 2017, come comprovato anche dalla schermata depositata da WIND Tre dalla quale risulterebbe una gestione del guasto del 26 settembre 2017.

La documentazione di dettaglio del traffico depositato da WIND Tre attiene al periodo 18 luglio – 11 settembre 2017, in particolare, si rileva l'assenza totale di traffico telefonico per il periodo 6 settembre -11 settembre 2017 mentre risulta presente il traffico ADSL. Tanto premesso, in mancanza di prova contraria fornita dall'operatore, può essere accolta la richiesta dell'istante volta alla liquidazione dell'indennizzo per interruzione del servizio voce dal 6 al 21 settembre 2017 e dal 26 al 30 settembre 2017 mentre la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per interruzione del servizio ADSL deve essere accolta limitatamente al periodo dal 12 al 30 settembre 2017. Ne consegue, quindi, che la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1 di cui al *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 5,00 *pro die* per ciascun servizio per il numero di giorni pari a 21 giorni per il servizio voce e per il numero di giorni pari a 19 per il servizio ADSL.

L'istante ha lamentato, in seguito, un malfunzionamento dei servizi voce e ADSL a partire dai primi giorni del mese di ottobre 2017 e fino al 31 dicembre 2017. Agli atti risulta un reclamo del 9 ottobre 2017, inviato per il tramite del legale dell'istante e un'istanza GU5 del 20 dicembre 2017 volta a conseguire la risoluzione dei disservizi, gestita da WIND Tre in data 10 gennaio 2018. WIND Tre ha depositato i dati di dettaglio del traffico relativi al periodo 5 ottobre 2017- 1° gennaio 2018, dall'analisi dei quali risulta la presenza di traffico ADSL dal 9 novembre 2017 fino al 1° gennaio 2018, mentre il traffico voce risulta discontinuo dal 16 ottobre 2017 al 9 novembre 2017 e dal 4 al 31 dicembre 2017 e completamente assente dal 10 novembre al 3 dicembre 2017.

Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto iii. può essere accolta come di seguito precisato. L'istante avrà diritto alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 2,50 *pro die* per il numero complessivo di giorni pari a 52 per il disservizio occorso alla linea voce per il periodo 16 ottobre 2017 – 9 novembre 2017 e 4 dicembre -31 dicembre 2017 e all'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1 già prima citato per l'interruzione del servizio voce dal 10 novembre al 3 dicembre 2017 per il numero di giorni pari a 23.

Con riferimento al malfunzionamento del servizio ADSL, tenuto conto dei dati del traffico acquisiti nel corso dell'istruttoria, si ritiene che la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 2 prima citato per il periodo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dal 5 ottobre 2017 al 4 novembre 2017 per il numero di giorni pari a 30. Con riferimento alla richiesta dell'istante relativa al periodo 15 gennaio 2018 fino al 14 giugno 2018, data di presentazione dell'istanza di definizione, si ritiene di non poter accogliere tale richiesta in quanto agli atti non risultano reclami né segnalazioni telefoniche da parte dell'istante volti a sollecitare la risoluzione del problema. In mancanza di reclamo, non è possibile addebitare alcuna responsabilità alla società WIND Tre per la mancata risoluzione del problema. L'orientamento ormai consolidato in Autorità è che non è possibile richiedere la liquidazione di indennizzi se non è stata effettuata alcuna segnalazione che consenta di individuare una responsabilità del gestore. L'istante, soltanto, in data 19 giugno 2018, ha depositato un'istanza GU5, cui ha rinunciato dopo pochi giorni in quanto ha scelto di cambiare operatore.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iv., la stessa non può essere accolta in quanto il reclamo del 9 ottobre 2017 avente a oggetto la richiesta di indennizzi per il periodo del disservizio risulta riscontrato da WIND Tre sia tramite comunicazione inviata tramite *email* sia mediante l'emissione di una nota di credito con cui si procedeva allo storno parziale del canone per il periodo di disservizio.

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 della Sig.ra Sesto 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 120,00 (centoventi/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce;
- ii. euro 95,00 (novantacinque/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio ADSL;
- iii. euro 130,00 (centotrenta/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce;
- iv. euro 75,00 (settantacinque/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 provvedimento 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.

Napoli, 22 gennaio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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