



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 199/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
CALABRIA / WIND TRE S.P.A.  
(GU14/714/2018)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 12 dicembre 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 della sig.ra Calabria, del 3 maggio 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. 0818412xxx, ha contestato nei confronti di WIND Tre S.p.A. (di seguito anche solo "WIND Tre" o "Società") il ritardo nella portabilità dell'utenza, il malfunzionamento del servizio internet 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 10 maggio 2017, richiedeva la portabilità dell'utenza telefonica fissa aderendo all'offerta commerciale "*All Inclusive Unlimited Fibra*";

b. solo a seguito di numerosi reclami telefonici, in data 4 agosto 2017, con circa tre mesi di ritardo, il servizio internet veniva attivato mentre il servizio voce risultava ancora non funzionante;

c. in data 6 agosto 2017, l'istante inviava un reclamo tramite posta certificata (PEC) per richiedere l'attivazione urgente del servizio fonia, senza ricevere alcun riscontro;

d. l'istante inviava altri reclami volti a segnalare non solo la mancata attivazione del servizio voce ma anche il malfunzionamento del servizio internet, si vedano le PEC del 24 e 30 ottobre 2017- 13 e 21 novembre 2017 rimaste senza riscontro;

e. l'istante, in data 6 dicembre 2017, ha inviato un'istanza GU5 volta a richiedere l'attivazione urgente del servizio voce e il ripristino del servizio internet, sospeso senza motivo e nonostante tutti i disservizi, l'istante ha provveduto al regolare pagamento delle fatture;

f. in data 8 gennaio 2018, il CORECOM ha adottato il provvedimento temporaneo volto a disporre l'attivazione dei servizi voce e dati in modo continuativo, ma i servizi sono stati attivati regolarmente solo in data 5 febbraio 2018;

g. nelle memorie di replica, l'istante ha respinto l'eccezione sollevata dall'operatore secondo cui la portabilità sarebbe avvenuta in ritardo per la presenza di impedimenti tecnici non imputabili a WIND Tre, precisando che alcuna informativa è stata resa all'istante circa la presenza di impedimenti tecnici;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

h. inoltre, parte istante ha insistito nella liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento del servizio di accesso a internet, contestando i dati di traffico prodotti da WIND Tre, che, anzi, confermerebbero le continue disconnessioni del segnale che rendevano impossibile la navigazione e ha anche contestato il richiamo alle disposizioni di cui all'articolo 2 del *Regolamento sugli indennizzi*, sostenendo che WIND Tre ha provveduto allo storno di alcune fatture e alla corresponsione dell'importo di euro 100,00 come da Carta servizi soltanto nel mese di luglio 2018, ovvero parecchi mesi dopo la conclusione del tentativo di conciliazione.

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

- i. il rimborso delle fatture pagate per il periodo in cui il servizio voce non era funzionante;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la il ritardo nella portabilità dell'utenza telefonica fissa;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio voce;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio internet;
- v. la liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento del servizio internet;
- vi. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- vii. lo storno/rimborso delle fatture per il periodo del disservizio;
- viii. il rimborso delle spese di procedura.

### **2. La posizione dell'operatore**

La società WIND Tre S.p.A., nella propria memoria, ha dichiarato che in data 10 maggio 2017 veniva inserito un ordine di attivazione FIBRA VULA per migrazione dell'utenza n. 0818412xxx nello scenario WIND Tre *recipient* che si completava per la componente CPE (*modem*) il successivo 12 maggio 2017 e per la componente FIBRA VULA in data 4 agosto 2017. Tale ritardo è da imputare alle continue rimodulazioni della DAC (data attesa consegna) da parte di Telecom *Wholesale*: la DAC veniva rimodulata in data 19/05/2017, 31/05/2017, 14/06/2017, 27/06/2017, 17/07/2017, 24/07/2017, 29/07/2017.

Nel caso di specie, dunque, alcuna responsabilità può essere imputata alla WIND Tre, atteso che l'operatore ha assolto correttamente a tutti i doveri tecnici posti a suo carico dalla delibera n. 274/07/CONS, in materia migrazione.

Ai sensi della Carta servizi, WIND Tre attiva il servizio di telefonia vocale di norma entro il 70° giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di accesso diretto o indiretto ai servizi di telefonia fissa o servizi voce e internet a banda larga ovvero della richiesta di trasloco, dalle tempistiche sopra indicate sono esclusi i tempi dovuti ad eccezionale difficoltà tecnica.

Nella fattispecie in esame, la DAC veniva continuamente rimodulata da Telecom *Wholesale*, pertanto, non si ravvisa alcuna responsabilità di WIND Tre che in qualità di *recipient* provvedeva in data 31 maggio 2017 a ottemperare ai propri oneri informativi



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

avvisando il cliente di un ritardo per il prolungarsi dei tempi di attivazione dei necessari servizi di accesso alla rete forniti da Telecom Italia.

Con riferimento alla contestazione circa la corretta attivazione nel mese di agosto 2017 del solo servizio dati e non voce, con successivo malfunzionamento anche dell'ADSL, WIND Tre ha precisato che l'utente risiedeva in una zona impattata da un problema generalizzato (wt 1963147). Per "wt" si intende, da un punto di vista tecnico, un guasto eccezionale e generalizzato, ovvero, un'anomalia tecnica afferente più clienti di una determinata area/zona; proprio perché generalizzato il guasto potrebbe non interessare necessariamente tutti i clienti della zona/area impattata.

Con riferimento al disservizio lamentato dall'istante da agosto 2017 in poi, da un controllo del traffico, estrapolato e depositato nelle more della controversia in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della *privacy* (d.lgs. 1° giugno 2003 n. 196) risulterebbe, fin da subito, un utilizzo continuativo e regolare dell'utenza fissa oggetto di controversia, come risulta dal traffico allegato alla memoria.

Infine, alcuna prova è stata fornita dall'istante rispetto ai disservizi lamentati.

In ottica di *customer orientation*, per la presenza del wt 1963147 e nonostante il corretto utilizzo della linea telefonica fin dall'attivazione di agosto 2017, WIND Tre ha già provveduto a riconoscere all'istante indennizzo di euro 100,00, quale importo massimo previsto da Carta servizi e lo storno totale delle fatture nn. W1714722327, W1718181663, W1721637133. Tanto premesso, le disposizioni di cui al *Regolamento sugli indennizzi* non dovranno trovare applicazione in conformità a quanto previsto dall'articolo 2 del citato *Regolamento*.

### **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 deve essere accolta in quanto sebbene WIND Tre abbia già stornato le fatture nn. W1714722327, W1718181663, W1721637133 relative al periodo interessato dal guasto generalizzato nella zona, dal traffico è stato possibile rilevare che il periodo in cui il servizio voce è risultato interrotto è durato fino al 5 febbraio 2018, pertanto, WIND Tre sarà tenuta a stornare i costi relativi al servizio voce fino alla data del 5 febbraio 2018.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii, la stessa deve essere accolta. Infatti, dalla richiesta di passaggio da altro operatore del 10 maggio 2017, il servizio ADSL è stato attivato in data 4 agosto 2017, mentre il servizio voce è stato attivato in data 7 agosto 2017, come risulta dal traffico depositato dall'operatore. Agli atti non vi è prova della conoscenza da parte dell'istante dell'informativa relativa agli impedimenti tecnici. Del resto, occorre considerare che la comunicazione depositata dal



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

gestore reca la data del 31 maggio 2017 mentre i servizi sono stati attivati oltre due mesi dopo, senza che l'istante abbia ricevuto ulteriori comunicazioni circa le cause del ritardo.

Ne consegue che, tenuto conto della tempistica di settanta giorni per l'attivazione dei servizi di cui alla Carta servizi WIND Tre, l'attivazione sarebbe dovuta avvenire entro il 20 luglio 2017, si riscontra un ritardo di 15 giorni per il servizio ADSL e di 18 giorni per il servizio voce. Tanto premesso, WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 6 del *Regolamento sugli indennizzi* per la ritardata portabilità dei servizi voce e dati dell'utenza telefonica fissa oggetto di contestazione secondo il parametro pari a euro 5,00 *pro die* per ciascun servizio

Con riferimento alle richieste di cui ai punti iii. e iv. relative alla ritardata attivazione dei servizi voce e dati, le stesse risultano assorbite dalla richiesta di cui al punto ii, trattandosi di una conseguenza del ritardo nella portabilità dell'utenza telefonica.

La richiesta volta alla liquidazione dell'indennizzo per la ritardata attivazione del servizio voce deve essere interpretata come volta alla liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento e interruzione del servizio voce. Dalla documentazione di dettaglio del traffico depositata dall'operatore e dai reclami depositati dall'istante, è stato possibile verificare che l'attivazione è avvenuta nel mese di agosto 2017, ma il servizio è risultato malfunzionante, come del resto confermato anche dalla documentazione di WIND Tre che ha dichiarato l'esistenza di un guasto generalizzato nella zona di residenza dell'istante. Ne consegue, quindi, che l'istante avrà diritto all'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 di giorni pari a 47, calcolati dal 5 settembre 2017 al 22 ottobre 2017. Dal dettaglio del traffico, inoltre, è stato possibile rilevare che l'istante ha subito un'interruzione totale del servizio voce, motivo per cui si ritiene che WIND Tre debba corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 5,00 *pro die* per il numero di giorni pari a 105, calcolati dal 23 ottobre 2017 al 5 febbraio 2018, data in cui il servizio voce ha ripreso a funzionare regolarmente.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto v., la stessa può essere accolta, e tenuto conto della documentazione di dettaglio del traffico dati depositato da WIND Tre, l'istante avrà diritto all'indennizzo per il malfunzionamento del servizio di accesso a internet a partire dal 5 settembre 2017 e fino al 21 ottobre 2017. Tanto premesso, WIND Tre sarà tenuta 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 di giorni pari a 46.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto vi. la stessa può essere accolta in quanto, a fronte dei numerosi e continui reclami dell'istante, non vi è prova di alcun riscontro da parte dell'operatore che avrebbe potuto informare il cliente sulle cause del ritardo e del successivo malfunzionamento/interruzione dei servizi. Gli storni delle fatture relative al periodo del disservizio e la corresponsione dell'importo di euro 100,00 a titolo di indennizzo sono avvenuti dopo lo svolgimento del tentativo di conciliazione. Ne consegue che la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 1,00 *pro*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

die per il numero di giorni pari a 138, calcolati dal 20 settembre 2017 (al primo reclamo del 6 agosto 2017 occorre aggiungere 45 giorni di tempo per la gestione) e fino al completo ripristino dei servizi, avvenuto in data 5 febbraio 2018.

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**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della sig.ra Calabria 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 165,00 (centosessantacinque/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella portabilità dei servizi voce e dati;
- ii. euro 415,00 (quattrocentoquindici/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce, decurtato dell'importo di euro 100,00 corrisposto ai sensi della Carta servizi WIND Tre;
- iii. euro 117,50 (centodiciassette/50) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce;
- iv. euro 115,00 (centoquindici/00), a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL;
- v. euro 138,00 (centotrentotto/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

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.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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, 12 dicembre 2018

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Mario Morcellini

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