



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 205/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
MARCHESIN / WIND TRE S.P.A.  
(GU14/882/2018)**

**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;

VISTA l’istanza del sig. Marchesin, del 30 maggio 2018;



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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. 0444522xxx ha contestato nei confronti di WIND Tre S.p.A., (di seguito anche solo "WIND Tre" o "Società") il malfunzionamento del servizio ADSL, l'interruzione del servizio voce, la mancata risposta ai diversi reclami e la mancata attivazione di un profilo tariffario richiesto. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, negli scritti difensivi e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, dal 29 ottobre 2017 al 29 gennaio 2018 ha subito l'interruzione del servizio dati con continue disconnessioni e interruzioni, per un totale di 92 giorni. Nonostante il guasto fosse stato segnalato prontamente via PEC in data 29 ottobre 2017, WIND Tre ha gestito tardivamente il ripristino della funzionalità della linea dati, aprendo una pratica solamente il 21 novembre 2017, a quasi un mese dall'inizio del disservizio. Solo in data 29 gennaio 2018, dopo la sostituzione del *modem* e ulteriori interventi tecnici in centrale è stato ripristinato il servizio dati.

b. l'istante aveva inviato, senza esito, quattro PEC (nelle seguenti date: 29/10/2017, 02/11/2017, 08/11/2017 e 21/11/2017). Il reclamo aperto via PEC il 29/10/2017 per il guasto alla linea dati e sollecitato con ulteriori PEC il 29/10/2017, il 02/11/2017, 08/11/2017 e il 21/11/2017 non è mai stato riscontrato da WIND Tre;

c. dal 25/12/2017 al 12/02/2018 anche il servizio voce della linea ha subito l'interruzione del servizio, non consentendo chiamate in uscita né in entrata, per un totale di 49 giorni. L'istante ha segnalato il guasto con reclamo via PEC il 25/12/2017, sollecitato con ulteriore PEC il 10/01/2018, non ha mai ricevuto alcun riscontro concreto da parte di WIND Tre;

d. in data 12/02/2018, a seguito di contatto del servizio clienti per passare al profilo più vantaggioso "WIND Home", l'istante ha scoperto che la linea non era modificabile in quanto bloccata a livello amministrativo da una mancata chiusura da parte di WIND Tre della sostituzione del *modem* effettuata precedentemente rendendo impossibile qualsiasi modifica di profilo tariffario della linea;

e. il servizio clienti WIND Tre ha aperto un'ulteriore pratica per la "normalizzazione" e sblocco della linea in data 12/02/2018 con reclamo n. 1076968169 e successivo sollecito n. 1087675164;



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

f. WIND Tre, alla data di deposito dell'istanza, non aveva ancora ripristinato la posizione amministrativa della linea e, quindi, era ancora inibita qualsiasi modifica di profilo tariffario o di caratteristiche dell'offerta, nonostante i numerosi solleciti effettuati tramite servizio clienti;

g. WIND Tre non ha mai risposto nemmeno al terzo diverso reclamo del 12/02/2018 relativo a una diversa problematica;

h. i tre diversi e separati disservizi hanno causato grave pregiudizio all'utente e l'impossibilità di attivare l'offerta e il servizio più idoneo e conveniente crea danno;

i. l'unica soluzione, dopo oltre tre mesi, è risultata quella di dover passare ad altro operatore per poi "rientrare" in WIND Tre con il servizio e la tariffa scelta, con ulteriore aggravio di spese sia per recesso, che per la sottoscrizione di offerte con altro operatore e successivo recesso dall'operatore terzo per il rientro in WIND Tre;

j. WIND Tre non ha mai contestato i fatti denunciati, ma si è limitata a emettere tre distinte note di credito per totali euro 44,56, il cui importo non è stato calcolato ed appaiono più come un mero tentativo di far desistere lo scrivente dal continuare l'azione volta a vedere riconosciuti gli indennizzi previsti secondo la delibera n. 73/11/CONS;

k. in sede di conciliazione, WIND Tre non ha prodotto alcuna offerta ristoratrice soddisfacente in sede di conciliazione, né ha confermato la possibilità di risoluzione del blocco della linea che inibisce il cambio piano tariffario/servizio;

l. nelle memorie di replica, l'istante ha contestato quanto dichiarato da WIND Tre circa l'inammissibilità della doglianza relativa alla mancata attivazione del servizio "WIND Home", in quanto, prima dell'udienza di conciliazione, con email inviata dalla dott.ssa Calligaris Elisa il 29/05/2018, WIND Tre ha confermato di aver ricevuto detta integrazione senza eccepire alcunché e le richieste oggetto dell'integrazione sono state discusse telefonicamente nell'udienza presso il CORECOM Veneto, sempre senza alcuna eccezione da parte di WIND Tre;

m. inoltre, l'istante ha contestato quanto dichiarato da WIND Tre circa la presenza di un guasto generalizzato nella zona di residenza. L'istante ha precisato che l'operatore ha gestito la sostituzione del *modem* fibra solo dopo un mese dal reclamo e lo stesso, una volta affidato al corriere, è stato consegnato entro i normali tre giorni successivi. Non vi è stato quindi il ritardo generalizzato addotto da Wind Tre nella consegna degli apparati. La sostituzione del *modem* non è stata risolutiva, perdurando il disservizio sulla linea sia per il servizio dati che voce, come si evince dalle PEC allegate all'istanza di definizione;

n. a detta dell'istante, poi, non sarebbe veritiera la ricostruzione offerta da WIND Tre secondo la quale l'istante avrebbe lamentato l'interruzione della linea solo per la giornata del 25 dicembre 2017, in quanto tale data era citata solo a titolo di esempio delle continue interruzioni totali subite;

o. infine, l'istante eccepisce di non aver mai ricevuto alcun riscontro ai numerosi reclami inviati tramite PEC, diversamente da quanto sostenuto da WIND Tre, precisando che le schermate prodotte non possono avere alcun valore.

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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

- i. la liquidazione dell'indennizzo per interruzione del servizio dati dal 29/10/2017 al 29/01/2018, interruzione perdurata per 92 giorni;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per interruzione del servizio voce dal 25/12/2017 al 12/02/2018, interruzione diversa e separata dalla precedente e perdurata per 49 giorni;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per ritardata attivazione del servizio, a partire dal 12/02/2018, data in cui il servizio clienti non ha potuto procedere all'attivazione del servizio "WIND Home", in quanto per un errore a livello amministrativo la linea non era modificabile. Il servizio non è stato ancora attivato, per cui si chiede il calcolo dell'importo da liquidare alla data di adozione della misura di definizione della controversia;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai tre diversi reclami afferenti ai tre diversi e distinti disservizi, aperti rispettivamente il 29/10/2017 per il servizio dati, il 25/12/2017 per il servizio voce e il 12/02/2018 per il blocco amministrativo della linea che non permette il cambio di servizio/profilo tariffario;
- v. il pagamento da parte di WIND Tre degli oneri che l'istante dovrà sostenere per passare ad altro operatore e rimanervi per i due anni contrattuali previsti, stante l'impossibilità di attivare l'offerta "WIND Home";
- vi. il rimborso delle spese di procedura.

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

La società WIND Tre S.p.A., nella propria memoria, in via preliminare ha eccepito la inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste formulate nell'istanza GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione UG. Invero, eventuali domande eccedenti e/o diverse la richiesta trattata dinanzi al CORECOM, dovranno essere considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione.

In particolare, WIND Tre fa riferimento alla contestazione di mancata attivazione dell'opzione "WIND Home Fibra" che esula dal formulario UG.

In riferimento a quanto contestato dall'istante, WIND Tre ha precisato che nell'istanza il cliente lamenta un blocco totale del servizio dati, mentre sia nei reclami prodotti che nell'istanza *ex* articolo 5 del *Regolamento*, il sig. Marchesin menziona una discontinua assenza di portante o meglio lentezza di navigazione. In effetti non può parlarsi di blocco totale, come anche evidenziato dal traffico conservato nelle more della controversia e depositato agli atti del fascicolo.

WIND Tre ha rilevato che, in data 29 ottobre 2017, il cliente segnalava tramite PEC che l'apparato *modem* spesso non funzionava correttamente e richiedeva la sostituzione con altro modello. Il cliente veniva rintracciato in data 23 novembre 2017 e veniva effettuata la sostituzione dell'apparato.

In data 25 dicembre 2017, il cliente inoltrava nuova PEC, dove sollecitava la risoluzione del guasto segnalando che, solo nella giornata del 25 dicembre 2017, aveva subito due interruzioni di linea sia voce che dati. Veniva, pertanto, aperto un guasto per sollecito sostituzione *modem*.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

In data 18 gennaio 2018, l'utente promuoveva, dinanzi al CORECOM Veneto, un'istanza *ex* articolo 5 del *Regolamento* finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza nei confronti del gestore WIND Tre, reclamando un disservizio voce dal 25 dicembre 2017 e un disservizio parziale dati dal 29 ottobre 2017. Con nota datata 24 gennaio 2018, WIND Tre confermava che l'istante aveva confermato la ricezione dell'apparato ed il ripristino del servizio ADSL.

Difatti, il cliente contattato in data 23 gennaio 2018 confermava di aver ricevuto il *modem* ma riscontrava lentezza nella navigazione. Dopo aver effettuato il *reset* dell'apparato, il cliente confermava, a seguito di nuovo contatto, in data 29 gennaio 2018, il funzionamento della linea.

WIND Tre provvedeva a stornare parzialmente le fatture in emissione nonché a riconoscere un indennizzo di euro 100,00 come previsto dalla Carta servizi.

Nel merito, WIND Tre ha precisato che, dalla descrizione dei fatti e dall'allegazione del traffico effettuato nel periodo oggetto di contestazione, risulta evidente che il disservizio occorso al cliente era di carattere parziale e generalizzato a livello nazionale in riferimento a un ritardo nella consegna dell'apparato.

### **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 sollevata da WIND Tre, in quanto dalla documentazione prodotta dall'istante è stato possibile verificare che il formulario UG, depositato in data 10 gennaio 2018, è stato successivamente integrato in data 29 aprile 2018, come da comunicazione trasmessa al CORECOM Veneto che ha accettato la predetta integrazione come risulta dall'email del 9 maggio 2018.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i, la stessa non può che essere interpretata come volta alla liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio ADSL. Infatti, dalla descrizione dei fatti prodotta dall'istante, dalle numerose PEC inviate all'operatore e dalla documentazione difensiva depositata da WIND Tre è evidente che l'istante ha subito più che una completa interruzione del servizio ADSL un malfunzionamento dello stesso. Si ritiene, quindi, che la società 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 malfunzionamento del servizio dati dal 29 ottobre 2017 al 29 gennaio 2018 per il numero di giorni pari a 92 per un totale di euro 230,00 al netto dell'importo di euro 100,00, già corrisposto come da Carta dei servizi.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii, la stessa deve essere accolta, in quanto a fronte della contestazione sollevata dall'istante non vi è alcuna prova volta a dimostrare la corretta funzionalità del servizio di fonia, pertanto, la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, del



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 5,00 *pro die* per l'interruzione del servizio voce dal 25 dicembre 2017 al 12 febbraio 2018 per il numero di giorni pari a 49.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iii. la stessa deve essere interpretata come mancata attivazione di un profilo tariffario richiesto e, quindi, in via analogica, è possibile applicare le disposizioni di cui all'articolo 8, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, che prevede l'indennizzo di euro 1,00 *pro die* in caso di attivazione di profilo tariffario non richiesto. Nel caso di specie, la problematica contestata dall'istante riguarda la mancata attivazione del profilo "WIND Home" che ha impedito all'istante di usufruire di alcuni servizi a un prezzo più conveniente. Si ritiene, quindi, che la società WIND Tre sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo indicato per il periodo dal 12 febbraio 2018, data in cui l'istante aveva richiesto la modifica del listino fino al 10 ottobre 2018, data di discussione del contenzioso, ultima data certa di sussistenza del disservizio, secondo il parametro pari a euro 1,00 *pro die* per il numero di giorni pari a 240. WIND Tre sarà tenuta, inoltre, alla restituzione degli importi dati dalla differenza tra i due listini,

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iv., la stessa deve essere accolta parzialmente per i seguenti motivi. Il reclamo del 29 ottobre 2017 relativo al servizio dati e quello del 25 dicembre 2017 relativo anche al servizio voce risultano riscontrati per fatti concludenti sia mediante gli interventi tecnici di WIND Tre volti alla sostituzione del *modem* sia mediante la risoluzione definitiva del disservizio. Diversamente, non risulta riscontrato il reclamo del 12 febbraio 2018 volto a rimuovere il blocco amministrativo che non consentiva di attivare un nuovo profilo. Ne consegue, quindi, 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 die* per il numero di giorni pari a 108 calcolati dal 12 febbraio 2018, data del reclamo tramite PEC al 30 maggio 2018, data in cui si è svolto il tentativo di conciliazione.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto v., la stessa non può trovare accoglimento, in quanto la richiesta rientra nella voce di danno economico che come tale, ai sensi dell'articolo 19, comma 4 del *Regolamento*, esula dalle competenze di questa Autorità.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto v., volta al rimborso delle spese di procedura, la stessa può trovare accoglimento, pertanto la società WIND Tre sarà tenuta alla corresponsione in favore dell'istante dell'importo pari a euro 100,00.

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 del sig. Marchesin nei confronti della società WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante bonifico o assegno bancario, in favore dell'istante, oltre l'importo pari a euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 230,00 (duecentotrenta/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio dati al netto di quanto già corrisposto da Carta servizi;
- ii. euro 245,00 (duecentoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce;
- iii. euro 240,00 (duecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per mancata attivazione del profilo tariffario richiesto;
- iv. euro 108,00 (centootto/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 12 febbraio 2018;

3. La società WIND Tre S.p.A. sarà tenuta alla restituzione degli importi corrispondenti alla differenza tra i due listini tariffari, a partire dal 12 febbraio 2108 e fino allo sblocco amministrativo.

4. 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.

5. 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.

6. 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 Capecci