



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 208/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
BERNA / WIND TRE S.P.A.  
(GU14/808/2018)**

**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*



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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. Berna, del 17 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, intestatario dell'utenza telefonica fissa n. 08128211xxx ha contestato nei confronti di WIND Tre S.p.A., (di seguito anche solo "WIND Tre" o "Società") la mancata attivazione del servizio Fibra. 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 4 novembre 2017, ha aderito *on line* a un contratto di fornitura di linea telefonica denominato "WIND HOME FIBRA 100", da attivare presso il suo domicilio/studio professionale, il suddetto contratto prevedeva l'attivazione della linea Fibra entro 20 giorni lavorativi successivi;

b. in data 10 gennaio 2018, nonostante il lungo tempo trascorso, non essendo stata ancora attivata alcuna linea telefonica/dati e vista l'urgenza di disporre al più presto di una connessione dati per esigenze lavorative, l'istante si recava presso il centro WIND Tre di Battipaglia (SA), dove gli veniva comunicato che il contratto cui aveva aderito il 5 novembre 2017 era tecnicamente "KO" e per attivare una nuova linea avrebbe dovuto sottoscrivere un nuovo contratto ma solo ADSL, essendo il suo indirizzo di residenza al momento coperto esclusivamente da tale tipo di connessione dati;

c. l'istante aderiva al suddetto contratto denominato "WIND Home ADSL", riceveva il *modem* e restava in attesa del tecnico incaricato dalla WIND Tre per l'attivazione presso il suo domicilio della linea telefonica ADSL;

d. in data 19 gennaio 2018, il tecnico si presentava presso il domicilio dell'istante e provvedeva all'attivazione del precedente contratto "WIND Home Fibra";

e. solo in data 8 febbraio 2018, però, il l'istante riceveva il *modem* Fibra riuscendo finalmente a poter utilizzare la linea dati per le sue svariate esigenze lavorative.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

f. successivamente, l'istante, a mezzo lettera PEC del 14 febbraio 2018, richiedeva esclusivamente il risarcimento danni per la ritardata attivazione della suindicata linea e la risoluzione del contratto “*WIND HOME ADSL*” sottoscritto presso il negozio WIND (non avendone più necessità), dichiarando, contestualmente il proprio interesse a mantenere attiva la linea Fibra;

g. in data 28 febbraio 2018 veniva arbitrariamente disattivata l'utenza telefonica n. 0828211xxx relativa al contratto n. 1387039239849 del 4 novembre 2017, nonostante l'istante non avesse mai richiesto il recesso dal predetto contratto denominato “*WIND HOME FIBRA 100*”;

h. nello stesso giorno, cioè in data 28 febbraio 2018, veniva inoltrata diffida per la riattivazione del servizio voce e Fibra arbitrariamente interrotto;

i. in data 8 marzo 2018, veniva inviata nuova diffida ove veniva richiesta con urgenza la riattivazione del servizio alle stesse condizioni di cui al contratto del 4 novembre 2017 (abbonamento: euro 15,90 con prezzo bloccato essendo il sig. Berna cliente WIND da oltre un anno - Chiamate: 0,18 euro a chiamata - Attivazione Gratuita - *Wind Home Pack*: 4,00 euro per 48 rinnovi);

j. alla data di deposito dell'istanza di definizione, non è stato ancora riattivato il predetto servizio e l'istante sta patendo gravi disagi lavorativi per la mancanza della linea Fibra;

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

i. la riattivazione dell'utenza telefonica alle stesse condizioni del contratto sottoscritto in data 4 novembre 2017;

ii. la liquidazione dell'indennizzo per la ritardata attivazione della linea Fibra, pari a 44 giorni dal 24 dicembre 2017 all'8 febbraio 2018 secondo il parametro pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo;

iii. la liquidazione dell'indennizzo per la disattivazione dei due servizi “Voce e Fibra” senza alcun presupposto dal 1° marzo 2018 al 16 maggio 2018 per 76 giorni secondo il parametro pari a euro 10,00 al giorno per ogni servizio;

iv. la liquidazione di un indennizzo per il forte disagio e il danno emergente/lucro cessante consistente nell'impossibilità, per tale spropositato tempo, di potersi avvalere della linea internet nell'esercizio della propria attività professionale né di poter utilizzare gli abbonamenti per visionare film in *streaming*;

v. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 28 febbraio 2018;

vi. il rimborso delle spese di procedura.

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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

La società WIND Tre S.p.A. ha dichiarato nel corso della discussione di non aver ricevuto la comunicazione di avvio del procedimento.

In merito al disservizio contestato dall'istante, si è riservata di verificare la possibilità di riattivare l'utenza n. 0828211xxx.

### **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 la comunicazione di avvio del procedimento è stata trasmessa alla società WIND Tre mediante posta certificata come risulta dalle ricevute di consegna e accettazione debitamente ricevute dalla stessa.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i., WIND Tre sarà tenuta a verificare la possibilità di riattivare l'utenza telefonica disattivata ingiustamente applicando le medesime condizioni contrattuali vigenti al momento della sospensione o altre condizioni equivalenti.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii., la stessa deve essere accolta. L'istante ha contestato il ritardo nell'attivazione del servizio dal 24 dicembre 2017 all'8 febbraio 2018 per un totale di 44 giorni. La società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 7,50 *pro die*.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iii., la stessa deve essere accolta in quanto l'istante ha subito l'interruzione ingiustificata dei servizi voce e dati dal 1° marzo 2018 al 16 maggio 2018. Dalla descrizione dei fatti prodotta dall'istante, è evidente che più che un'interruzione dei servizi si è trattata di una chiusura del contratto con sospensione dei servizi. WIND Tre, in sede di gestione della comunicazione di recesso dal contratto n. 704509670 del 9 gennaio 2018, ha cessato il precedente contratto n. 1387039239849 del 4 novembre 2017 relativo all'attivazione della Fibra, determinando la sospensione dei servizi. Ne consegue, quindi, che WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 4 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 7.50 *pro die* per ciascun servizio per 76 giorni.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iv., la stessa non può trovare accoglimento in quanto la liquidazione del risarcimento del danno esula dalle competenze di questa Autorità, ai sensi dell'articolo 19, comma 4 del *Regolamento*.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto v., la stessa può essere accolta, in quanto il reclamo del 28 febbraio 2018 non risulta riscontrato in alcun modo da parte dell'operatore, persistendo ancora l'interesse dell'istante alla riattivazione dei servizi. 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 11 calcolati dal 15 aprile



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

2018 (al reclamo del 26 febbraio 2018 occorre aggiungere 45 giorni per la gestione dello stesso) sino al 26 aprile 2018 (data di discussione del tentativo di conciliazione).

Con riferimento alla richiesta di cui al punto vi. 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 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. Berna 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 330,00 (trecentotrenta/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio Fibra;
- ii. euro 1.140,00 (millecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione ingiustificata dei servizi voce e Fibra;
- iii. euro 11,00 (undici/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

3. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a verificare la possibilità di riattivare l'utenza telefonica n. 08128211xxx alle medesime condizioni contrattuali prima vigenti o in alternativa applicando un'offerta commerciale equivalente.

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.



## *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, 12 dicembre 2018

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecci