



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 209/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
DI MASO / WIND TRE S.P.A.  
(GU14/724/2018)**

**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. Di Maso, del 7 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 *business* n. 0812295xxx, ha contestato nei confronti di WIND Tre S.p.A., (di seguito anche solo "WIND Tre" o "Società") l'interruzione dell'utenza telefonica. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, negli scritti difensivi e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, dalla metà del mese di settembre 2017 fino alla fine del mese di febbraio 2018, ha contestato l'interruzione della linea telefonica con notevoli disagi alla propria attività professionale;

b. in particolare, l'istante ha subito notevoli danni economici derivanti dal mancato utilizzo della linea telefonica fissa, del fax e della connessione dati;

c. l'istante ha segnalato numerose volte il disservizio al servizio clienti con notevole perdita di tempo senza risolvere la problematica;

d. inoltre, anche nel corso del mese di maggio 2018, la linea telefonica ha subito un'ulteriore interruzione, risolta in seguito a un intervento tecnico dell'operatore;

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

i. la liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione prolungata dell'utenza telefonica *business*;

ii. il risarcimento danni

iii. il rimborso delle spese procedurali.



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 2. La posizione dell'operatore

La Società WIND Tre, nella propria memoria difensiva, ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità della richiesta di risarcimento danni, in quanto la stessa esula dalle competenze dell'Autorità che, ai sensi dell'articolo 19, comma 4 del *Regolamento* è tenuta esclusivamente a disporre rimborsi o indennizzi nelle materie devolute alla propria competenza.

Nel merito, WIND Tre ha dichiarato che la linea n. 0812295xxx, oggetto della presente controversia, è da sempre contrattualizzata come linea secondaria e adibita unicamente al servizio voce e non ADSL. A tal fine, WIND Tre ha allegato alla memoria le copie delle fatture e dell'offerta sottoscritta.

WIND Tre, in questa sede, ha confermato il disservizio alla linea n. 0812295xxx, ma ha evidenziato come la stessa sia stata attivata nel 2015 solo con componente voce e non dati. WIND Tre ha dichiarato, comunque, che la linea ha ripreso a funzionare i primi giorni del mese di febbraio 2018, come risulta dal traffico telefonico sviluppato.

WIND Tre evidenzia che nella fattispecie in esame, come da documentazione depositata, la linea telefonica n. 0812295xxx ha subito unicamente l'interruzione del servizio voce, essendo abilitata come linea secondaria a tale servizio, dalla metà di settembre 2017 e fino ai primi di febbraio 2018.

Alcuna prova è stata, altresì, fornita dall'attuale ricorrente di alcuno dei disservizi lamentati. L'istante si è limitato a dichiarare di aver subito dei danni a causa del disservizio, ma non ha fornito alcuna prova al riguardo.

Nelle more della conclusione della controversia, WIND Tre ha riconosciuto all'istante l'importo di euro 24,40 + IVA mediante accredito come restituzione dei canoni dal 5 settembre 2017 al 23 settembre 2017 sulla fattura n. W1717258775. È stato, altresì, riconosciuto il rimborso totale della fattura n. W1720724547 di euro 99,03, relativa al periodo di competenza 24 settembre 2017 – 18 novembre 2017.

In data 5 febbraio 2018, il sig. Di Maso confermava di aver ricevuto il *modem* in sostituzione e il corretto funzionamento del servizio sia in entrata che in uscita.

Nel corso della discussione, infine, WIND Tre ha avanzato una proposta economica che l'istante non ha accettato.

## 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. di liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione della linea telefonica dalla metà del mese di settembre 2017 fino alla fine del mese di febbraio 2018, la stessa può essere accolta parzialmente



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

per i motivi che seguono. Dalla documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria è stato possibile verificare che l'interruzione lamentata ha interessato una linea secondaria, adibita solo al servizio voce e non anche alla connessione ADSL, e che a partire dal 5 febbraio 2018 la linea ha ripreso a funzionare, come risulta dal dettaglio del traffico telefonico sviluppato. Ne consegue, quindi, che la società WIND Tre sarà tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro di euro 10,00 *pro die* per il servizio voce per il numero di giorni pari a 143 calcolati dal 15 settembre 2017, così come dichiarato dall'istante fino al 5 febbraio 2018, come si evince anche dal dettaglio del traffico depositato dall'operatore, per un totale pari a euro 1.430,00.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii., 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 di cui al punto iv. volta al rimborso delle spese di procedura, la stessa non può trovare accoglimento, tenuto conto del comportamento conciliativo dell'operatore che nel corso della discussione ha avanzato una proposta economica adeguata che l'istante non ha accettato.

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. Di Maso 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, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 1.430,00 (millequattrocentotrenta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dell'utenza telefonica *business*.

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**  
Antonio Nicita

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