Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 21/19/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
RIGHETTI /WIND TRE S.P.A.
(GU14/926/2018)

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;

VISTA l'istanza del sig. Righetti, del 6 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, intestatario dell'utenza telefonica fissa n. 0458341xxx ha contestato nei confronti di WIND Tre S.p.A., (di seguito anche solo "WIND Tre" o "Società") il malfunzionamento del servizio voce 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, titolare dell'utenza telefonica n. 0458341xxx, riscontrava dal 13 luglio 2017 continue discontinuità sulla linea voce in entrata, difatti era costretto, anche diverse volte al giorno, a contattare il servizio clienti 155 per resettare il modem Fibra. Il ripristino corretto della linea voce veniva effettuato alla fine di dicembre 2017.

b. dagli stessi contatti con il servizio clienti, l'istante apprendeva che il suddetto disagio era imputabile allo stesso operatore telefonico;

c. l'istante ha richiesto l'esibizione della documentazione attestante le segnalazioni telefoniche.

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

i. la liquidazione dell'indennizzo per il disservizio voce relativamente al periodo 13/07/2017 al 30/11/2017;
ii. lo storno delle fatture emesse per il periodo di durata del disservizio;
iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
iv. 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 merito al disservizio contestato dall'istante, dalle verifiche effettuate nei propri sistemi era emerso che l'istante dalla data di asserita insorgenza del malfunzionamento non si era mai premurato in alcun modo, secondo ordinaria diligenza, di segnalare il disservizio, motivo per cui alcun indennizzo potrà essere liquidato in assenza di segnalazione da parte del cliente.

Dalle verifiche svolte, WIND Tre ha riscontrato la presenza di regolare traffico sia voce che dati e ha depositato la documentazione di dettaglio del traffico a decorrere dal 13 luglio 2017. Inoltre, dalla schermata dei contatti e segnalazioni relative al periodo in esame, depositato unitamente alla memoria, le sole segnalazioni di assistenza tecnica pervenute nel periodo in esame confermavano l'assenza di guasti imputabili a WIND Tre con contestuale risoluzione *on-line* della segnalazione.

Anche all'atto della gestione del reclamo a mezzo PEC del 28 novembre 2017, con il quale venivano avanzate anche richieste di indennizzo e storno fatture, WIND Tre non riscontrava alcun malfunzionamento in atto né alcuna pregressa pratica di guasto e provvedeva, pertanto, tramite *email* del 19 dicembre 2017, previo contatto *outbound* effettuato nella medesima data, a comunicare che la segnalazione non poteva essere accolta.

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 tra gli allegati depositati da WIND Tre è già presente la schermata dei contatti dalla quale è stato possibile verificare che l'istante aveva effettuato diverse segnalazioni di assistenza tecnica per problemi relativi al *modem* Fibra.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i, la stessa deve essere accolta in quanto il disservizio contestato dall'istante attiene a un malfunzionamento del servizio voce. I dati di dettaglio del traffico depositati da WIND Tre confermano il regolare funzionamento del servizio ADSL, come si evince dalle quotidiane connessioni presenti nel documento depositato a partire dal 13 luglio 2017, al contrario il traffico voce risulta quasi del tutto assente, confermando la sussistenza di un disservizio, così come contestato dall'istante. Tanto premesso, si ritiene 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 periodo 13 luglio – 30 novembre 2017 per il numero di giorni pari a 177, così come richiesto dall'istante.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii., la stessa non può trovare accoglimento in quanto il malfunzionamento del servizio voce ha comportato un utilizzo

parziale del servizio e non un'interruzione totale dello stesso e risulta già ristorato mediante la liquidazione del relativo indennizzo di cui al punto precedente.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iii., la stessa deve essere accolta in quanto il reclamo del 28 novembre 2017, avente a oggetto la richiesta di indennizzi e storno delle fatture per il periodo del disservizio, è stato riscontrato dall'operatore genericamente senza indicazione dei motivi del rigetto, diversamente da quanto previsto dall'articolo 8, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP. Ne consegue che WIND Tre è 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 69, calcolati dal 12 gennaio 2018 (al reclamo del 28 novembre 2017 devono essere aggiunti 45 giorni per la gestione) fino al 22 marzo 2018, data in cui si è svolto il tentativo di conciliazione.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iv. volta al rimborso delle spese di procedura, la stessa può essere accolta, pertanto, la società WIND Tre è tenuta alla corresponsione dell'importo pari a euro 100,00 a titolo di spese di procedura tenuto conto che l'istante ha fatto ricorso all'assistenza di un legale.

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. Righetti 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 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso per le spese di procedura, anche i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
   i. euro 442,50 (quattrocentoquarantadue/50) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce;
   ii. euro 69,00 (sessantanove/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.
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 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.

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