

DELIBERA N. 28/20/CIR
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
INFO ALBERGHI // WIND TRE S.P.A.
(GU14/68688/2018)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 gennaio 2020;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/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 denominato *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*”, di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”;

VISTO l'articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019 , n. 162, recante *“Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica”*, ai sensi del quale *“All’articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»”*;

VISTA l'istanza di Info Alberghi del 16/01/2019 acquisita con protocollo n. 0016089 del 15/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Parte istante, nella propria istanza ha dichiarato quanto segue:

a. in data 14.11.2017, l'utente ha sottoscritto, per il tramite di un agente, una proposta di contratto WIND Tre avente a oggetto i servizi di telefonia fissa e *internet*, mediante trasferimento delle linee nn. 054129xxx, 054157xxx e 054159xxx da TIM;

b. in data 2.01.2018, la Info Alberghi ha notato che la linea principale (n. 054129xxx) risultava non funzionante per cui ha contattato il servizio clienti TIM che ha riferito che la linea era stata disattivata in data 30.12.2017 su richiesta di WIND Tre;

c. l'istante ha immediatamente contattato il servizio clienti WIN Tre (segnalazione n. 769373937), ma la linea veniva riattivata solo in data 8.01.2018 (7 giorni senza linea). Pur ripristinata, la linea principale però risultava sempre libera a coloro che provavano a contattare la Info Alberghi, nonostante fosse in realtà occupata (per telefonata in corso). Così, veniva nuovamente contattato il servizio clienti segnalando tale disfunzione, che veniva risolta solo in data 10 gennaio (3 giorni di grave disservizio);

d. successivamente, in data 29.01.2018, un tecnico, inviato da WIND Tre, si è recato presso gli uffici della Info Alberghi per attivare la linea Fibra. Terminato l'intervento, l'istante ha rilevato che la linea voce n. 054129xxx risultava nuovamente non funzionante. Veniva così inviata in pari data ulteriore segnalazione al servizio clienti WIND (segnalazione n. 771214602), chiedendo l'intervento di un tecnico in sede;

e. in data 1.02.2018, non avendo ricevuto alcun riscontro (ulteriori 4 giorni senza linea), la Info Alberghi ha contattato nuovamente il servizio clienti WIND Tre (operatori nn. AC67RB e AC69RC), sollecitando l'intervento di un tecnico che ha rilevato che la linea fissa n. 054129xxx era stata totalmente disattivata e rimossa, tanto da doversi recare personalmente in centrale per ripristinare *ex novo* la linea telefonica;

f. in data 9.02.2018, l'istante ha rilevato nuovamente che la linea principale 054129xxx, se in uso, risultava invece libera o addirittura staccata. Ha contattato

immediatamente il servizio clienti (codice telefonata AZ68HV e codice telefonata AZ77HM), senza ottenere alcun tipo di intervento risolutivo del malfunzionamento. A ciò si aggiunga che le seconde linee (nn. 054157xxx e 054159xxx) non sono mai state trasferite a WIND Tre, nonostante fosse previsto nel contratto.

g. Con missiva del 12.02.18, ricevuta in data 19.02.18, l'utente ha formalizzato un ulteriore reclamo nonché recesso dal contratto.

Parte istante ha replicato alle memorie dell'operatore precisando che la prima segnalazione da parte di Info Alberghi risale al 2.01.2018, quando la stessa si avvedeva che la linea principale (n. 054129xxx) risultava non funzionante e, dopo aver segnalato il disservizio, la linea veniva riattivata solo in data 8.01.2018 (n. 7 giorni senza linea). Pur ripristinata, la linea principale risultava ancora malfunzionante, in quanto suonava sempre libera a coloro che provavano a contattare la Info Alberghi, nonostante fosse in realtà occupata (per telefonata in corso), contattato il servizio clienti segnalando tale disfunzione, che veniva risolta solo in data 10 gennaio (3 giorni di grave malfunzionamento).

Successivamente, in data 29.01.2018, un tecnico inviato da WIND si recava presso gli uffici della Info Alberghi per attivare la linea Fibra WIND e si avvedeva che la linea voce n. 054129xxx risultava nuovamente non funzionante. Veniva così inviata in pari data ulteriore segnalazione al servizio clienti WIND (segnalazione n. 771214602), chiedendo l'intervento di un tecnico in sede. Dopo n. 4 giorni di interruzione della linea, in data 1.02.2018, non avendo ricevuto alcun riscontro, la Info Alberghi contattava nuovamente il servizio clienti WIND (operatori nn. AC67RB e AC69RC), sollecitando l'intervento di un tecnico che constatava che la linea fissa n. 054129xxx era stata totalmente disattivata e rimossa, tanto da doversi recare personalmente in centrale per ripristinare *ex novo* la linea telefonica.

Contrariamente a quanto riferito da controparte, l'istante ha rifiutato l'intervento tecnico solo successivamente ai gravi disservizi sopra descritti relativi alla linea principale e, dunque, in conseguenza del grave inadempimento contrattuale di WIND Tre.

In base a tali premesse, parte istante ha richiesto quanto segue:

- i. la liquidazione dell'indennizzo di euro 10.000,00;
- ii. il rimborso spese legali.

2. La posizione dell'operatore

WIND Tre, nella propria memoria, ha dichiarato quanto segue: "*[I]n data 14 novembre 2017 parte istante sottoscriveva proposta di contratto per l'attivazione, con piano tariffario Office ONE 200, dell'utenza 054129xxx. La linea veniva attivata in data 2 gennaio 2018(PDC 1, 2 e 3); nella stessa data sottoscriveva proposta di contratto per l'attivazione, con piano tariffario Office PLUS, delle utenze nn. 054157xxx e 054159xxx. Con riferimento all'attivazione delle linee 054157xxx e 054159xxx si rappresenta che l'ordine di provisioning 1-398775937115 veniva successivamente annullato per rifiuto di*

intervento tecnico da parte dell'utente che manifestava la volontà di non procedere più procedere alla suddetta attivazione.

In data 4 gennaio 2018 il cliente contattava il servizio clienti per lamentare malfunzionamento dati dell'utenza n. 054129xxx. Veniva aperto guasto Ratt1-403178202051 chiuso il successivo 8 gennaio 2018 in quanto veniva accertato che il cliente aveva inserito il modem in un'altra presa. In data 30 gennaio 2018 il cliente, tramite fax, richiedeva il codice di migrazione che gli veniva fornito via mail. In data 8 marzo 2018 il cliente contattava il servizio clienti per lamentare assenza di portante relativamente all'utenza n. 054129xxx. Veniva aperto guasto 1-417559591510 risolto il successivo 14 marzo 2018 con avvenuto reset del modem. In data 8 marzo perveniva richiesta di migrazione della linea n. 054129xxx che migrava verso altro operatore il successivo 18 agosto 2018". Nel merito WIND Tre ha precisato che i guasti segnalati dall'istante sono stati risolti nei termini previsti dalla Carta servizi e di conseguenza alcun indennizzo può essere riconosciuto in favore dell'istante".

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

Con riferimento alla richiesta volta alla liquidazione dell'indennizzo per i disservizi subito pari euro 10.000,00, la stessa deve essere interpretata come volta alla liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione/malfunzionamento dei servizi, per la mancata risposta al reclamo del 13 febbraio 2018 e per la mancata attivazione delle due linee telefoniche.

Con riferimento alla richiesta di liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione dei servizi, la stessa deve trovare accoglimento in quanto l'istante ha dichiarato di aver segnalato telefonicamente, indicando il numero della segnalazione, in data 2 gennaio 2018 l'interruzione della linea poi ripristinata in data 8 gennaio 2018 (n. 7 giorni di interruzione); successivamente in data 29 gennaio 2018, l'istante ha riscontrato di nuovo l'assenza di linea, ha segnalato telefonicamente il guasto, come confermato dal numero di segnalazione, dopo alcuni giorni ha sollecitato l'intervento del tecnico, in quanto il disservizio si è protratto sino al 9 febbraio 2018 (12 giorni di interruzione), tant'è vero che poi l'istante ha richiesto la migrazione dell'utenza e ha rifiutato in data 5 febbraio 2018 l'intervento del tecnico per attivare le altre due utenze.

Ne consegue che la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 6, comma 1 e 13, comma 3 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 12,00 *pro die* per ciascun servizio per il numero di giorni pari a 19.

Con riferimento alla liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento della linea dall'8 al 10 gennaio 2018, la stessa non può trovare accoglimento in quanto il disservizio è stato risolto entro il termine di quattro giorni previsto dalla Carta servizi.

Con riferimento alla richiesta di liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 13 febbraio 2018, occorre precisare che l'istante nel comunicare la volontà di recedere dal contratto a causa dei continui disservizi aveva manifestato la

volontà di chiudere in via transattiva la vicenda, in considerazione dei danni subiti. A tale richiesta dell'istante non ha fatto seguito alcuna risposta di WIND Tre, pertanto, si ritiene che la società WIND Tre sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 300,00 tenuto conto che il reclamo del 13 febbraio 2018 è rimasto privo di riscontro.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo relativa alla mancata attivazione delle linee telefoniche oggetto di contratto, la richiesta deve essere accolta per i motivi che seguono. Il contratto risulta sottoscritto in data 14 novembre 2017, la società WIND Tre, in base alle proprie Condizioni di contratto, si riserva 70 giorni di tempo per procedere all'attivazione delle linee, che nel caso in esame, quindi, sarebbe dovuta avvenire in data 24 gennaio 2018, fatti salvi motivi ostativi da comunicare all'istante. Pertanto, tenuto conto del rifiuto dell'istante all'intervento del tecnico del 5 febbraio 2018, può riconoscersi un ritardo complessivo pari a 12 giorni. Ne consegue che la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 4, comma 1, e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 15,00 *pro die* per ciascuna utenza.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della Info Alberghi 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, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 456,00 (quattrocentocinquantasei/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea telefonica *business*;
- ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- iii. euro 360,00 (trecentosessanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione di due utenze telefoniche *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.

5. 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.

6. 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.

7. 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, 27 gennaio 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone