



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 38/15/CIR**

**DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE  
CAPRILLI – CARIA / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.  
(GU14 n. 2627/14 – GU14 n. 2628/14)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 20 aprile 2015;

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. 569/14/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 denominato *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*”;

VISTE le istanze del 22 dicembre 2014, acquisite al protocollo generale ai nn. 64308 e 64309, con le quali il sig. Caprilli e la sig.ra Caria hanno chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. di seguito denominata WIND;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **1. Le posizioni degli istanti**

Gli istanti hanno lamentato il mancato utilizzo della propria casella di posta elettronica gestita da Libero nella giornata del 13 giugno 2014 dovuto ad un *black out* della rete. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, gli istanti hanno dichiarato quanto segue:

a. in data 6 luglio, 27 agosto e 27 settembre 2014, gli istanti hanno trasmesso tramite pec reclami scritti volti a contestare il disservizio occorso nella giornata del 13 giugno, senza ricevere alcuna risposta scritta;

b. il servizio clienti WIND, contattato telefonicamente, ha riconosciuto che la responsabilità del disservizio era di competenza della società Italiaonline S.p.A. titolare del dominio Libero;

c. gli istanti hanno allegato la risposta al reclamo di Italiaonline S.p.A., secondo la quale il disservizio contestato è riconducibile ad un problema della rete gestita da WIND.

In base a tali premesse, gli utenti hanno richiesto:

i. la corresponsione dell'indennizzo per il mancato utilizzo delle proprie caselle di posta elettronica nella giornata del 13 giugno 2014;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

iii. la liquidazione delle spese di procedura.

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

WIND, nella propria memoria e nel corso dell'audizione, ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza per carenza di legittimazione attiva degli istanti in quanto non sussiste alcun rapporto contrattuale tra gli stessi e la società WIND.

In particolare nella memoria depositata agli atti WIND ha precisato quanto segue: *“In base a quanto disposto dal Regolamento, l'utente può promuovere l'istanza di definizione della controversia ex art. 14, solo ed esclusivamente nel caso in cui il tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo o per i punti ancora controversi nel caso di conciliazione parziale. Nel caso di specie, viceversa, l'utente ha promosso il preventivo tentativo di conciliazione ex art. 3 del Regolamento dinanzi alla Camera di Commercio di Sassari; tuttavia, alcuna istanza può essere considerata regolarmente esperita posto che la convenuta non aderiva alla predetta procedura confermando che “...la scrivente non intende aderire alla procedura attivata per carenza di legittimazione attiva: la sig.ra Caria non risulta infatti essere intestataria di alcun contratto con WIND. In ragione di tale comunicazione, dunque, già l'istanza in primo grado andava considerata inammissibile. L'art. 2 del Regolamento, in tema di “Ambito di applicazione”, statuisce*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*che sono rimesse alla competenza dell'Autorità le controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti finali ed operatori, inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi.*

*Nel caso di specie, alcuna procedura conciliativa sarebbe dovuta essere promossa nei confronti della convenuta, considerato che alcuna violazione potrà essere ricondotta a quest'ultima posto che tra le parti non intercorre alcun vincolo contrattuale. L'utenza 0789204xxx non è configurata ed attestata su rete WIND; lo stesso istante infatti, nel formulario GUI4 specifica essere utenza Telecom. In aggiunta, si specifica che, l'istante, come dallo stesso dichiarato, lamenta il mancato utilizzo della sua casella di posta, associata al dominio di Libero. Come pubblicamente noto, WIND non gestisce il server/portale di Libero, e conseguentemente, non risponde di eventuali inadempimenti di quest'ultima. La stessa Italiaonline S.p.A., in risposta ad un reclamo dell'utente, gli specificava che Libero non fa parte della rete di WIND, ma ne è un semplice cliente."*

Le medesime dichiarazioni sono state rese da WIND nella propria memoria depositata con riferimento all'istanza del sig. Caprilli.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalle parti nei confronti di WIND non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, va precisato che è stata disposta, ai sensi dell'articolo 18, comma 4, della delibera n.173/07/CONS, la riunione dei due procedimenti in esame in considerazione della pendenza di controversie omogenee tra le parti medesime.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto i), occorre precisare che l'articolo. 2 della delibera n.173/07/CONS prevede che siano rimesse alla competenza dell'Autorità le controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti finali ed operatori, inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi.

Nel caso di specie, non intercorre alcun vincolo contrattuale tra i soggetti istanti e la società WIND; del resto la stessa utenza telefonica n.0789204xxx non risulta configurata su rete WIND bensì si tratta di un'utenza di Telecom Italia S.p.A. Inoltre, l'oggetto della controversia verte sul mancato utilizzo delle caselle di posta elettronica, associate al dominio di Libero; come risulta dalla risposta di Italiaonline S.p.A., allegata al fascicolo *de quo*, in quanto depositata sia da WIND che dalle parti, la predetta società non fa parte della rete di WIND ma ne è semplicemente suo cliente.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *ii*), la stessa non può essere accolta, in quanto valgono le medesime considerazioni sopra esposte relative all'insussistenza del vincolo contrattuale tra le parti ricorrenti e la società convenuta.

Con riferimento alla richiesta *sub iii*), trattandosi di un rigetto integrale, non può essere riconosciuto alcun rimborso delle spese di procedura.

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

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta le istanze del sig. Caprilli e della sig.ra Caria nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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, 20 aprile 2015

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Francesco Sclafani