



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 38/17/CONS**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
CARBONE / WIND TRE S.P.A. (GIA' WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.)  
(GU14 n. 1404/16)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione del Consiglio del 18 gennaio 2017;

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. 88/16/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*”;

VISTA l’istanza del sig. Carbone, del 9 giugno 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. La posizione dell’istante**



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. 0810121xxx, ha contestato l'interruzione dei servizi voce e dati dal 16 ottobre al 7 dicembre 2015. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato di avere subito un'improvvisa e prolungata interruzione dei servizi voce e dati, nonostante siano stati inviati numerosi reclami rimasti privi di riscontro.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

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

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (ora Wind Tre S.p.a., di seguito "Wind" o "Società"), nella propria memoria e nel corso della discussione, ha dichiarato che il disservizio reclamato dall'istante per l'utenza n. 0810121xxx è stato causato da un evento di forza maggiore, ovvero, da un incendio verificatosi nella centrale Telecom di Frignano, utilizzata in *sharing* da Wind. Quanto suddetto è provato dalla relazione del Corpo nazionale dei Vigili del fuoco - Comando provinciale di Caserta di avvenuto intervento di soccorso. Nella suddetta relazione, i VV.FF. confermavano il verificarsi di un incendio di natura accidentale il giorno 16 ottobre 2015 alle ore 02:50 circa in un edificio adibito a centrale di smistamento telefonica; il corpo dei Vigili del Fuoco faceva intervenire il personale Telecom per accedere all'edificio chiuso a chiave. Nella stessa giornata dell'incendio, ovvero in data 16 ottobre 2015, Telecom Italia, interpellata immediatamente dalla convenuta per conoscere l'entità dei danni ed i tempi per la risoluzione dei guasti, confermava ai tecnici della Wind: "*[t]rattasi di guasto causato da incendio. Come anticipato, è in fase di studio la possibilità di attuare reistradamenti. L'edificio è sequestrato dall'AA.GG per l'entità dell'incendio e inoltre impossibilità ad accedere per fuliggine. Non appena ci sarà possibile forniremo previsioni/riscontri*". Telecom Italia rendeva possibile alla convenuta l'ingresso nella suddetta centrale, che era stata interdetta in quanto dichiarata non agibile dai VV.FF. per l'avvio delle operazioni di verifica e ripristino del servizio, il successivo 27 ottobre 2015. In data 28 ottobre 2015, la convenuta iniziava la pulizia dei propri apparati interessati dall'incendio e, contestualmente, Telecom iniziava la stesura dei nuovi cavi in rame di collegamento tra la sala AF (sala ove sono ubicati gli apparati Wind) ed il nuovo Permutatore Urbano, allestito in un container posizionato nel cortile della Centrale. Wind pertanto, richiamando un recente orientamento giurisprudenziale, secondo il quale è inesistente la responsabilità nella sospensione del servizio telefonico per causa di forza maggiore, ha escluso la propria colpa nella causazione del disservizio, peraltro evidenziando che, una volta ottenuto l'accesso ai locali Telecom, in data 27 ottobre 2015, quindi 11 giorni dopo il verificarsi dell'incendio, essa si è immediatamente adoperata per la pulizia degli



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

apparati e per la riaccensione degli stessi, attraverso la verifica dei guasti e delle riparazioni necessarie.

Con riferimento al reclamo inviato dall'istante in data 22 gennaio 2016, si rappresenta che la convenuta, il successivo 10 febbraio, effettuati gli opportuni controlli, provvedeva *in primis* a contattare telefonicamente l'istante e poi ad inviare opportuna risposta scritta all'indirizzo di posta elettronica, con la quale informava il cliente del mancato accoglimento della propria segnalazione.

Si rappresenta, infine, che Wind, in ottica di *customer orientation*, ha già provveduto ad accreditare all'istante il canone relativo ad una mensilità.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *i)*, la stessa non può essere accolta in quanto il disservizio di cui trattasi è imputabile ad un guasto occorso alla centrale tecnica di Telecom Italia S.p.A. localizzata nei comuni di Frignano-San Marcellino, nel caso di specie, non si ritiene che il contestato inadempimento contrattuale, da parte di Wind, sia dipeso da cause imputabili all'operatore. Come si evince dalla documentazione depositata dall'operatore, risulta evidente che il disservizio sia dipeso da un evento di forza maggiore non imputabile alla Wind, che, comunque, ha dimostrato di aver adottato un comportamento diligente per procedere ad una pronta risoluzione del disservizio.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *ii)*, la stessa non può essere accolta in quanto l'operatore ha dimostrato di aver riscontrato il reclamo dell'istante del 22 gennaio 2016 sia telefonicamente che per iscritto e, inoltre, il reclamo aveva ad oggetto non la risoluzione di un disservizio, bensì richieste di liquidazione di indennizzi per l'interruzione dei servizi che, come tali, non possono essere riconosciuti nel caso in oggetto.

In considerazione del mancato accoglimento dell'istanza, si ritiene di non poter accogliere la richiesta di rimborso delle spese di procedura.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma *2-bis*, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

CONSIDERATO che, nelle more della conclusione del procedimento, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. si è fusa, per incorporazione, con la società H3G S.p.A. nella nuova società Wind Tre S.p.A.;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

CONSIDERATO che la nuova formulazione dell'art. 2504-*bis* c.c., al comma 1 chiarisce che la fusione tra società prevista dall'art. 2501 c.c. e seguenti non determina, nel caso di fusione per incorporazione, l'estinzione della società incorporata, né crea un nuovo soggetto di diritto nel caso di fusione paritaria, bensì attua l'unificazione per integrazione reciproca delle società partecipanti alla fusione (cfr. Cass., Sez. II, 22 agosto 2007, n. 17855; Cass., Sez. III, 23 giugno 2006, n. 14526). Pertanto alla luce di quanto sopra, sul piano delle sanzioni amministrative, la fusione (sia essa paritaria o per incorporazione) non comporta l'estinzione dell'obbligazione di pagamento delle pene pecuniarie inflitte alle società alla stessa partecipanti;

UDITA la relazione del Presidente Angelo Marcello Cardani, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Carbone nei confronti della società Wind Tre S.p.A. (già 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, 18 gennaio 2017

**IL PRESIDENTE**

Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Riccardo Capecchi