



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 39/16/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
GIUFFRIDA / MANDARIN WI MAX SICILIA S.P.A.  
(GU14 n. 27/15)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 15 marzo 2016;

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. 656/15/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*”;

VISTA l’istanza del sig. Giuffrida, del 4 giugno 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha contestato il malfunzionamento del servizio ADSL sin dalla sottoscrizione del contratto con la società Mandarin Wi Max Sicilia S.p.A.. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento è emerso quanto segue:

- a. l'istante, in data 8 gennaio 2015 ha sottoscritto un contratto con la società Mandarin avente ad oggetto l'attivazione del servizio ADSL;
- b. l'istante, già dopo pochi giorni dall'attivazione, ha segnalato telefonicamente il cattivo funzionamento del servizio dati che, solo in seguito all'intervento dell'installatore, avvenuto in data 31 gennaio 2015, con sostituzione, la centralina ha ripreso a funzionare, salvo poi interrompersi di nuovo nel mese di febbraio;
- c. l'istante ha comunque provveduto a pagare la fattura del mese di gennaio tramite addebito sul conto corrente bancario, ma il servizio dati ha funzionato sempre in modo discontinuo rendendo difficile l'attività lavorativa;
- d. in data 4 giugno 2015, l'istante ha anche presentato il formulario GU5 per ottenere la riattivazione del servizio ADSL, senza alcun esito.

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

- i. il rimborso della fattura relativa al mese di gennaio;
- ii. il rimborso di tutti i periodi in cui il servizio non ha funzionato;
- iii. il risarcimento dei danni subiti.

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

La società Mandarin Wi Max Sicilia S.p.A., nel corso del procedimento finalizzato all'adozione di un provvedimento temporaneo, ha dichiarato che il servizio dati funzionava regolarmente, ma non ha prodotto il dettaglio del traffico dati comprovante il regolare funzionamento del servizio.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte.

Dall'istruttoria svolta risulta che l'utente lamenta che, sin dall'attivazione del servizio avvenuta in data 8 gennaio 2015, il servizio dati è risultato discontinuo. L'utente ha allegato la ricevuta del 31 gennaio 2015, rilasciata dal tecnico, che attesta la sostituzione dell'apparato. Da tale momento in poi, l'utente non ha mai segnalato alcun disservizio all'operatore, se non mediante il deposito del formulario UG avvenuto in data 21 aprile 2015 presso il CORECOM competente, seguito poi dal deposito del formulario GU5, in data 4 giugno 2015.

Tanto premesso, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *i*), in considerazione del fatto che il contratto è stato attivato in data 8 gennaio 2015 e che il tecnico ha riscontrato un problema nella funzionalità del modem, provvedendo alla sua sostituzione in data 31 gennaio 2015, può ritenersi accertato il malfunzionamento del



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

servizio dati con riferimento al periodo 8 – 31 gennaio 2015 con conseguente diritto dell'utente a vedersi rimborsato il canone corrisposto.

La richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), deve essere accolta parzialmente ovvero con riferimento agli importi eventualmente addebitati all'istante a partire dal mese di aprile 2015 fino alla chiusura del contratto, in considerazione del fatto che prima di tale data l'istante non ha mai segnalato nulla all'operatore che, pertanto, non è potuto intervenire per la risoluzione del problema. Ne consegue, quindi, che eventuali fatture saldate dall'istante a partire dalla fattura relativa al mese di aprile dovranno essere rimborsate all'istante.

A tal proposito, la delibera AGCOM n. 69/11/CIR, nonché consolidato orientamento dell'Autorità in materia, che prevede “[N]on è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione”. È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente.

La richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), relativa al risarcimento del danno subito, non può essere accolta, se non con riferimento al riconoscimento dell'indennizzo per il malfunzionamento del servizio dati. Pertanto, tenuto conto che l'operatore sia in sede di gestione del formulario GU5 sia in questa sede, non ha mai depositato la documentazione di dettaglio del traffico dati effettuato dall'istante, al fine di provare la regolare fornitura del servizio, si ritiene equo corrispondere l'indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL di cui all'articolo 5, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS secondo il parametro pari ad euro 2,5 *pro die* per il seguente periodo dal 21 aprile 2015 (data di deposito del formulario UG) al 4 giugno 2015 (data di deposito del formulario GU5) complessivamente per un numero di giorni pari a 43. Successivamente a tale periodo, si ritiene che l'operatore debba corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo per la completa interruzione del servizio dati di cui all'articolo 5, comma 1 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS secondo il parametro pari ad euro 5,00 *pro die* dal 5 giugno 2015 (data successiva al deposito del formulario GU5), al 6 ottobre 2015 (data in cui l'istante ha inviato una comunicazione nella quale manifestava la volontà di cessare ogni contratto con l'operatore), per un numero di giorni complessivamente pari a 121.

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

**DELIBERA**



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## Articolo 1

1. La società Mandarin Wi Max Sicilia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, mediante bonifico o assegno bancario, le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza:

- i. euro 107,50 (centosette/50) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL;
- ii. euro 605,00 (seicentocinque/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio ADSL.

2. La società Mandarin Wi Max Sicilia S.p.A. è tenuta a rimborsare all'istante gli importi relativi alla fattura del mese di gennaio 2015 ed a rimborsare gli importi relativi alle fatture a partire dal mese di aprile 2015 fino alla chiusura del contratto.

3. La società Mandarin Wi Max Sicilia 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.

Roma, 15 marzo 2016

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*  
Antonio Perrucci