

**DELIBERA n. 41/12/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA VETTORE / WIND  
TELECOMUNICAZIONI S.P.A.  
(GU14 n. 702/11)**

**L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 20 aprile 2012;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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, "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", ed in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la delibera dell'Autorità n. 316/02/CONS, del 9 ottobre 2002, ed il relativo Allegato A, recante "*Adozione del nuovo regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*", e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 173/07/CONS, del 22 maggio 2007, recante "*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti*", e successive modifiche ed integrazioni, ed il relativo Allegato A (di seguito "Regolamento");

VISTA la delibera dell'Autorità n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*", ed il relativo Allegato A;

VISTA l'istanza del 7 luglio 2011 (prot. n. 34853) con la quale il sig. Vettore ha 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.;

VISTA la nota del 7 settembre 2011 (prot. n. 45326), con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio

di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa in data 11 ottobre 2011;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza e nel corso della nuova udienza fissata il 15 febbraio 2012, alla quale ha partecipato a fini istruttori anche la società Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la memoria trasmessa dall'utente in data 31 ottobre 2011 in seguito a nota di integrazione del contraddittorio dell'11 ottobre 2011 (prot. n. 54335);

VISTA la memoria trasmessa da Telecom Italia S.p.A. in data 21 dicembre 2011 in virtù della medesima richiesta (memoria che, sebbene tardiva, si ritiene meritevole di considerazione);

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

**I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

L'istante ha lamentato il malfunzionamento della linea fax abbinata al numero 0444234xxx nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione ha dichiarato quanto segue:

1. il sig. Vettore sottoscriveva un contratto di tipo "affari" con Wind Telecomunicazioni S.p.A., attivato il 20 ottobre 2010;
2. in seguito al passaggio riscontrava l'interruzione completa del servizio fax;
3. nonostante il disservizio sia stato segnalato all'operatore, l'interruzione continuava fino al rientro della linea sui sistemi di Telecom, avvenuto il 2 febbraio 2011;
4. tuttavia, anche dopo il rientro in Telecom la linea continuava ad essere affetta da disservizi, che ne rendevano irregolare il funzionamento fino al mese di novembre 2011.

Tutto ciò premesso, l'istante chiede: *i*) la bonifica dell'utenza da parte di Wind; *ii*) la corresponsione di una somma a titolo di risarcimento danni, forfettariamente quantificati in euro 15.000,00; *iii*) lo storno delle fatture emesse da Wind relativamente all'utenza n. 0444234xxx e limitatamente al periodo di disservizio.

A seguito dell'integrazione del contraddittorio disposta dalla Direzione Tutela dei consumatori ai sensi dell'articolo 18, comma 1, del Regolamento, la società Telecom Italia S.p.A. ha rappresentato, nella memoria, che l'utenza è rientrata sui propri sistemi il 3 febbraio 2011. La società Wind si è, invece, limitata a presenziare alla sola udienza, senza produrre memoria alcuna.

## II. Motivi 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 merito alla richiesta sub i), dalla documentazione prodotta da Telecom in istruttoria (schermate Pitagora) risulta che l'utenza n. 0444234xxx non è stata più servita da Wind Telecomunicazioni a partire dal giorno 3 febbraio 2011, data in cui è passata sui sistemi di Telecom. A partire da tale data, perciò, la responsabilità di eventuali disservizi sull'utenza non è più ascrivibile a Wind, i cui obblighi contrattuali nei confronti dell'utente risultano cessati, come ha dichiarato Telecom (Wind non ha formulato dichiarazioni in materia). Non risultano, inoltre, in atti evidenze relative a problematiche tecniche inerenti il periodo successivo al 2 febbraio 2011 ascrivibile a Wind Telecomunicazioni. Per questi motivi non si ritiene che Wind possa essere responsabile di un guasto occorso in un periodo successivo al rientro dell'utenza sui sistemi di Telecom, la cui documentazione depositata non permette di configurare eventuali responsabilità a carico di Wind; si ritiene, pertanto, di rigettare la relativa richiesta.

In merito alla richiesta sub ii), poi, giova evidenziare che tanto la quantificazione quanto la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione della controversia, *“ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento, con esclusione dunque di qualunque richiesta di risarcimento dei danni patiti. Al contrario, l'Autorità ritiene che l'utente abbia diritto alla corresponsione di indennizzi per i disservizi patiti, ma dal conteggio è da escludere il periodo successivo al 2 febbraio 2011 per le motivazioni già sopra esposte; il passaggio dell'utenza in Telecom nonché l'assenza di documentazione idonea a provare una responsabilità di Wind per i disservizi successivi ne escludono la responsabilità. In relazione al periodo antecedente, compreso fra il 20 ottobre 2010 ed il 2 febbraio 2011, allorquando l'utenza era attivata con Wind, quest'ultima società avrebbe dovuto provare la regolarità e continuità del servizio. Di converso, Wind non ha documentato la regolarità del traffico e non ha addotto alcuna motivazione in ordine al malfunzionamento. Tale silenzio, in presenza di precise contestazioni della parte istante, rende l'operatore responsabile per il disservizio. In materia soccorre la delibera n. 73/11/CONS dell'Autorità che, all'Allegato A, prevede l'obbligo per gli operatori di corrispondere indennizzi per il malfunzionamento dei servizi. Più specificamente, l'articolo 5 della delibera individua diverse fattispecie di malfunzionamento, delle quali quella inerente al caso di specie è prevista dal comma 1, il quale recita che *“In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione”*. Ebbene, dagli atti emerge che il sig. Vettore è rimasto privo del servizio fax dal 20 ottobre 2010 (data di attivazione dei servizi Wind) al 2 febbraio 2011 (data di passaggio dell'utenza sui

sistemi Telecom), per un totale di centocinque giorni; tale base deve essere poi raddoppiata in quanto l'utenza in questione è di tipo "affari", come prevede il successivo articolo 12, comma 2. L'utente ha, perciò, diritto ad un indennizzo di euro 1.050,00 a titolo di sospensione totale del servizio fax, che si ordina all'operatore di corrispondere. Per gli stessi motivi si dispone lo storno delle fatture relativamente all'utenza n. 0444234xxx limitatamente al periodo di disservizio con Wind (richiesta sub iii).

RITENUTO che l'interruzione del servizio sull'utenza n. 0444234xxx per il periodo 20 ottobre 2010 – 2 febbraio 2011 sia da ritenersi illegittima, come meglio precisato in motivazione e che, pertanto, la Società è tenuta a liquidare un equo e congruo indennizzo;

RITENUTO, altresì, di poter applicare, per il computo dell'indennizzo, i parametri stabiliti dalla delibera n. 73/11/CONS, Allegato A, tenendo in considerazione la tipologia del contratto ("affari");

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

### **DELIBERA**

1. In parziale accoglimento dell'istanza del sig. Vettore, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante:
  - i. la somma di euro 1.050,00 (millecinquanta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio fax sull'utenza n. 0444234xxx (euro 10,00 per centocinque giorni complessivi di interruzione del servizio) per il periodo compreso fra il 20 ottobre 2010 ed il 2 febbraio 2011, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
2. La società Wind è tenuta, altresì, a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile dell'istante, mediante storno delle fatture insolute allo stato pendenti relative all'utenza n. 0444234xxx per il periodo di interruzione con Wind come sopra circoscritto

La Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Roma, 20 aprile 2012

**IL PRESIDENTE**  
Corrado Calabrò

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Roberto Viola