



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 48/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CINQUEGRANA/WIND TRE S.P.A. (GIA' WIND TELECOMUNICAZIONI
S.P.A.
(GU14/823/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 4 maggio 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. 125/17/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 indennizzi*”;

VISTA l’istanza del sig. Cinquegrana, del 26 aprile 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario delle utenze telefoniche fisse *business* nn. 0818118xxx e 0810480xxx, ha contestato il ritardo nell'attivazione della seconda linea telefonica e del servizio internet, l'interruzione del servizio "In vista", l'interruzione dei servizi voce e dati ed il malfunzionamento del servizio ADSL. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 6 giugno 2015, l'istante aveva sottoscritto la proposta di contratto "*Super All Inclusive Unlimited Affari*" avente ad oggetto l'attivazione tramite portabilità di due utenze telefoniche e del servizio ADSL tramite modem fornito in comodato d'uso;

b. in data 1 luglio 2015 avviene il distacco dal precedente operatore, ma non risultano funzionanti la seconda linea telefonica ed il servizio internet;

c. dopo numerose segnalazioni telefoniche, il servizio internet risulta attivato in data 9 luglio 2015 mentre la linea telefonica viene attivata in data 13 luglio 2015, in seguito al reclamo inviato tramite pec in data 10 luglio 2015;

d. successivamente l'istante ha segnalato tramite pec del 24 luglio 2015 il mancato funzionamento del servizio "In Vista", precedentemente attivo e funzionante;

e. l'istante ha subito l'interruzione dei servizi (due linee voce ed una linea dati) dal 16 al 22 ottobre 2015 e per le giornate del 22, 25, 29 febbraio 2016 e 1 marzo 2016;

f. infine, dal giorno 22 ottobre 2015 fino a tutt'oggi il servizio internet risulta malfunzionante, nonostante in data 26 ottobre 2015 sia stata inviata una segnalazione tramite pec, rimasta priva di riscontro così come le altre.

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

i. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nell'attivazione dei servizi voce e dati;

ii. la liquidazione dell'indennizzo per il mancato funzionamento del servizio "In Vista";

iii. la liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati;

iv. la liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento del servizio internet dal 22 ottobre 2015;

v. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami del 10 luglio 2015, del 24 luglio 2015 e del 26 ottobre 2015;

vi. lo storno delle somme per i servizi pagati e non goduti;

vii. il rimborso delle spese di procedura.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La posizione dell'operatore

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (ora Wind Tre S.p.A., di seguito anche solo “Wind” o “Società”), nel corso dell’audizione, ha eccepito la mancata ricezione dell’avviso di convocazione che ha determinato l’impossibilità di verificare le doglianze dell’istante e di predisporre la memoria difensiva.

3. Motivazione 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 via preliminare, occorre precisare che la convocazione è stata regolarmente consegnata alla casella di posta certificata della società Wind Tre S.p.A., pertanto l’eccezione sollevata dall’operatore non può assumere rilievo nel presente procedimento.

Nel caso in esame, in mancanza di prova contraria fornita dall’operatore, la richiesta dell’istante di cui al punto *i*) volta al riconoscimento dell’indennizzo per il ritardo nell’attivazione della seconda linea telefonica e del servizio dati deve essere accolta, pertanto Wind dovrà riconoscere l’indennizzo di cui agli articoli 3, comma 1, e 12, comma 2, del *Regolamento indennizzi*, secondo il parametro pari ad euro 15,00 *pro die* per nove giorni per la linea voce e per tredici giorni per la linea dati.

Con riferimento alla richiesta dell’istante di cui al punto *ii*) volta al riconoscimento dell’indennizzo per il mancato funzionamento del servizio “In Vista”, in mancanza di documentazione depositata dall’operatore, la stessa deve essere accolta, pertanto Wind sarà tenuta a liquidare l’indennizzo di cui agli articoli 3, comma 4, e 12, comma 2, del *Regolamento indennizzi* per il mancato funzionamento di un servizio accessorio nella misura massima pari ad euro 300,00.

Con riferimento alla richiesta dell’istante di cui al punto *iii*) volta al riconoscimento dell’indennizzo per l’interruzione dei servizi voce e dati, la stessa non può essere accolta, per le motivazioni che seguono. Con riferimento al periodo 16 – 22 ottobre 2015, occorre rilevare che la prima segnalazione di guasto risulta inviata in data 19 ottobre 2015, e che, ai sensi della propria Carta Servizi, Wind è tenuta a risolvere il disservizio entro il quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione, pertanto, essendo stato risolto il disservizio il giorno 22 ottobre 2015, nel rispetto della tempistica prevista dalla Carta Servizi, alcun indennizzo deve essere riconosciuto in favore dell’istante. Con riferimento al disservizio occorso nelle giornate del 22, 25, 29 febbraio 2016 e 1 marzo 2016, agli atti, risulta una segnalazione relativa all’interruzione dei servizi del 29 febbraio 2016, pertanto, considerato che il disservizio risulta risolto a partire dal giorno 2 marzo 2016, quindi nel rispetto di quanto previsto dalla Carta Servizi, alcun indennizzo potrà essere riconosciuto in favore dell’istante.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iv) volta al riconoscimento dell'indennizzo per il malfunzionamento del servizio internet dovuta all'impossibilità di consultare alcuni siti *web*, la stessa non può essere accolta, in quanto non è possibile parlare di malfunzionamento se la difficoltà di navigazione riguarda solo alcuni siti, ben potendo la stessa dipendere da problematiche indipendenti dall'accesso a internet. Inoltre, occorre evidenziare che, sebbene il disservizio lamentato dall'istante risalga al 22 ottobre 2015 e perduri sino a tutt'oggi, allo stesso tempo l'unico reclamo è stato presentato in data 26 ottobre 2015, pertanto risulta carente anche lo stesso interesse dell'istante alla risoluzione del disservizio, che in quanto tale non risulta meritevole di indennizzo.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto v) volta al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la stessa può essere accolta solo con riferimento al reclamo del 26 ottobre 2015, in quanto l'operatore non ha fornito prova di aver riscontrato la segnalazione di disservizio. Ne consegue che la società Wind è tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento indennizzi* secondo il parametro pari ad euro 1,00 *pro die* per il numero di giorni 112, calcolati dal 10 dicembre 2015 (al reclamo del 26 ottobre 2015 occorre aggiungere 45 giorni di tempo per la gestione dello stesso) fino al 31 marzo 2016 (data di discussione del tentativo di conciliazione). Per quanto riguarda la segnalazione del 10 luglio 2015, la stessa ha trovato il suo riscontro nel comportamento concludente dell'operatore che ha provveduto tempestivamente ad attivare i servizi contestati mentre con riferimento a quella inviata in data 24 luglio 2015, si ritiene che l'istante sia già stato ristorato dal riconoscimento dell'indennizzo di cui alla richiesta di cui al punto ii).

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto vi) volta allo storno degli importi addebitati per servizi non goduti, la richiesta può essere accolta solo con riferimento al servizio "In Vista", tenuto conto che l'importo addebitato bimestralmente risulta pari ad euro 2,00 e che il servizio non è risultato funzionante dal 24 luglio 2015 al 31 marzo 2016, si ritiene di stornare dall'insoluto presente in capo all'istante l'importo pari ad euro 8,00. Con riferimento agli altri disservizi lamentati dall'istante, trattandosi di un piano tariffario *unlimited*, che non consente di individuare il *quantum* da stornare per le singole giornate di disservizio lamentate dall'istante, si ritiene di non accogliere la richiesta di storno avanzata dall'istante.

Infine, con riferimento all'ultima richiesta dell'istante, si ritiene di riconoscere la somma pari ad euro 100,00 a titolo di spese di procedura, in considerazione del fatto che l'istante si è difeso personalmente.

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.;

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

integrazione reciproca delle società partecipanti alla fusione (cfr. Cass., Sez. II, 22 agosto 2007, n. 17855; Cass., Sez. III, 23 giugno 2006, n. 14526).

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 del sig. Cinquegrana nei confronti della società Wind Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

La società Wind Tre S.p.A. è, altresì, tenuta a stornare dalle fatture insolute l'importo pari ad euro 8,00 relativo al servizio "In vista" fatturato ma non fruito nonché a corrispondere in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 330,00 (trecentotrenta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati;
- ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per il mancato funzionamento del servizio "In Vista";
- iii. euro 112,00 (centododici/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 26 ottobre 2015.

2. 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.

3. 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.

4. 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Roma, 4 maggio 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi