



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 49/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MINICHINO /WIND TRE S.P.A.
(GU14/1248/18)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 6 marzo 2019;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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. 203/18/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*”, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie*”



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS", e in particolare l'articolo 2, comma 2;

VISTA l'istanza della sig.ra Minichino, del 19 luglio 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Minichino, intestataria dell'utenza telefonica n. 08119801xxx, contesta l'arbitraria sospensione della linea telefonica, nonché la fatturazione di importi indebiti, fatturati successivamente alla disdetta contrattuale.

In particolare, l'istante, cliente Wind Tre mediante adesione di un contratto "All Inclusive Unlimited" ha rappresentato che nel mese di settembre 2017 riscontrava l'improvvisa sospensione della linea telefonica, che veniva prontamente segnalata a mezzo contatto telefonico. Nonostante numerosi solleciti telefonici, la piena funzionalità della linea telefonica veniva ripristinata solo nel mese di dicembre 2017, a seguito dell'istanza di adozione di provvedimento temporaneo presentata dall'istante nel mese di novembre 2017 innanzi al CORECOM Campania. Inoltre, nonostante la richiesta di cessazione contrattuale, la società Wind Tre S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi indebiti.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL dal mese di settembre 2017 al mese di dicembre 2017;
- ii. lo storno della morosità pendente;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind Tre S.p.A. nella memoria del 14 settembre 2018 ha rappresentato che "in data 11 settembre 2017 a seguito di contatto al Servizio Clienti per lamentare l'impossibilità di utilizzo del servizio Voip si provvedeva prontamente ad associare la



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

problematica del cliente al WTT 1963147 ovvero ad un problema di area rete generalizzato nella zona in cui risultava essere attestata l'utenza della cliente e che, come da allegato, prevedeva occasionalmente un mancato collegamento al CPE (apparato). In attesa di risoluzione del problema generalizzato si tentavano contatti con l'istante al fine di verificare la funzionalità dell'apparato, ma la stessa si rendeva irreperibile. In data 23 novembre 2017 l'utente promuoveva, dinnanzi al CORECOM Campania, un'istanza ex articolo 5 del Regolamento finalizzata all'adizione di un provvedimento temporaneo d'urgenza nei confronti di Wind Tre; in risposta alla stessa, con nota del 4 dicembre 2017 la convenuta confermava che: "con riferimento all'istanza pervenuta si rappresenta che le attività di analisi e di ripristino del problema sono in corso. Sarà nostra cura monitorarne il ripristino e fornire i dovuti aggiornamenti". Si tentavano nuovamente vari contatti con l'utente ai recapiti mobili forniti a sistema 3270931xxx e 3383818xxx, ma non risultava reperibile. Dalle verifiche effettuate, risultava in corso la richiesta di sostituzione apparato Fibra Vula. In data 13 dicembre 2017 il cliente, contattato, risultava reperibile e confermava la consegna dell'apparato e la funzionalità regolare del servizio. In data 12 marzo 2018 perveniva una richiesta di disattivazione dell'utenza senza rientro in Telecom. Infine occorre tener conto del comportamento di Wind Tre che ha comunque provveduto allo storno delle fatture (n. W1718317092 e n. W1721773665). Nel merito, risulta evidente che il disservizio occorso era di carattere generalizzato nell'area di appartenenza dell'utenza del cliente ed inerente al solo traffico voce. In tema di irregolare funzionamento del servizio si invoca l'articolo 2, comma 2, della Carta Servizi e si fa presente che Wind Tre ha preventivamente informato l'istante in merito al guasto, e successivamente si è attivata, in maniera diligente e tempestiva, per la risoluzione dello stesso. In ogni caso, eventuali disservizi dovranno essere indennizzati solo a partire dal quinto giorno successivo a quello della segnalazione di guasto. Per quanto concerne la mancata risposta ai reclami, si fa presente che nessun reclamo e relativa conferma di ricezione risulta allegato alla presente istanza. Pertanto, si chiede di rigettare, nel merito, tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto e in diritto".

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, si deve evidenziare che dalla documentazione acquisita agli atti, ed in particolare dalla copia dei *files* di *log* della componente voce e dati si rileva l'assenza senza soluzione di continuità del solo traffico telefonico dal mese di settembre 2017 al 13 dicembre 2017, attesa la regolarità e la continuità delle singole connessioni ADSL generate dall'utenza in questione nel suddetto periodo, come peraltro ammesso e documentato nel corso dell'istruttoria dalla società Wind Tre S.p.A. Tuttavia, sebbene i predetti disservizi si siano palesati già dai primi giorni di settembre 2017, la prima segnalazione di disservizio inviata dall'istante risale all'11 settembre 2017, come si evince dalla copia del retrocartellino prodotta dalla società Wind Tre S.p.A. nel corso dell'istruttoria.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione di un indennizzo per la sospensione del solo servizio telefonico può ritenersi accoglibile, sia pure limitatamente al periodo intercorrente dal 16 settembre 2017 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio dell'11 settembre 2017, decurtate le 96 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 13 dicembre 2017 (data di conferma della piena funzionalità del servizio), atteso che la società Wind Tre S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica relativamente all'assenza del servizio telefonico e alla ritardata riparazione del predetto disservizio. Peraltro, detta società non ha fornito prova dell'impossibilità tecnica di risoluzione del disservizio nella tempistica contrattuale, ovvero "*entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione*" e dell'invio della preventiva informativa resa all'utente, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, limitandosi ad eccepire "l'irreperibilità della cliente", ma senza fornirne evidenza.

Ergo, la totale sospensione del servizio telefonico per il numero di 88 giorni implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 5,00 *pro die* secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Parimenti, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di storno degli importi insoluti, la stessa può ritenersi accoglibile, sia pure segnatamente al periodo di mancata fruizione del servizio telefonico intercorrente dall'11 settembre 2016 al 13 dicembre 2017, nonché a far data dal termine di efficacia della richiesta di disdetta contrattuale del 12 marzo 2018, come accertato in sede istruttoria.

Di converso, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in quanto a prescindere dal fatto che la nota a firma del rappresentante dell'istante, allegata in copia all'istanza introduttiva del presente procedimento, è priva di data certa e del relativo rapporto di trasmissione, il mancato riscontro alle segnalazioni relative al malfunzionamento segnalato può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Infine, per quanto concerne il rimborso delle spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00, considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania ed è ricorso ad assistenza tecnica per la presente 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 accoglie parzialmente l'istanza della sig.ra Minichino, nei confronti della società Wind Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 08119801xxx, mediante lo storno degli importi allo stato insoluti fatturati nel periodo di mancata fruizione del servizio telefonico e successivamente alla cessazione contrattuale con emissione di relative note di credito e con ritiro delle eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

3. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 440,00 (quattrocentoquaranta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 88 giorni di sospensione del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica n. 08119801xxx, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

4. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta, infine, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. 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.

Napoli, 6 marzo 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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