



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 519/16/CONS**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
PAGANO / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.  
(GU14 n. 755/16)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Consiglio del 10 novembre 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. 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 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*” di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza del sig. Pagano, del 27 aprile 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. La posizione dell’istante**

L’istante, intestatario dell’utenza telefonica n. 08119916xxx, ha contestato l’interruzione dei servizi voce e dati dal 16 ottobre al 15 dicembre 2015.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto la liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione del servizio.

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

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. nella propria memoria e nel corso della discussione ha dichiarato che il disservizio reclamato dall'istante per l'utenza n.08119916xxx è stato causato da un evento di causa di forza maggiore, ovvero, da un incendio verificatosi nella centrale Telecom di Frignano2, 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 Vigili del Fuoco di Caserta 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. Telecom Italia rendeva possibile 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. Conclusa la pulizia degli apparati, Wind ha provveduto alla riaccensione degli stessi con verifica dei guasti e di eventuali schede da sostituire. Le verifiche si sono concluse con esito positivo in data 10 novembre 2015. Le attività a cura di Telecom si sono concluse il successivo 24 novembre. Quanto sopra descritto oltre ad essere sintetizzato da una relazione tecnica di Wind è, altresì, confermato da una perizia tecnica giurata finalizzata alla ricostruzione storica dei fatti mediante descrizione dettagliata delle attività eseguite da Wind per il ripristino del servizio telefonico ai propri utenti.

Con riferimento all'oggetto della controversia, preme rilevare che, a seguito dell'incendio suddetto, l'utenza telefonica n. 08119916xxx ha subito un disservizio dal 16 ottobre 2015 per poi riprendere regolarmente a funzionare a partire dal 14 novembre successivo, come risulta dal dettaglio del traffico depositato. In occasione del deposito del formulario GU5 presso il CORECOM Campania, con nota datata 30 ottobre 2015 Wind rendeva noto quanto segue: *“Con riferimento all'istanza pervenuta, e come già noto, il disservizio reclamato per l'utenza 08119916xxx è stato causato da un evento di causa di forza maggiore in particolare vi è stato un incendio nella centrale Telecom di Frignano2. Si evidenzia che stiamo ponendo in essere tutte le azioni utili al ripristino dello status quo ante nonché sarà nostra cura fornire tempestivi aggiornamenti”*.

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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante 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 Telecomunicazioni S.p.A., 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 Telecomunicazioni S.p.A., che comunque ha dimostrato di aver adottato un comportamento diligente per procedere ad una pronta risoluzione del disservizio. Inoltre, la società ha già disposto il rimborso del canone pari ad una mensilità tenuto conto che il disservizio ha avuto una durata di circa un mese, dal 16 ottobre al 14 novembre 2015, come risulta dal dettaglio del traffico depositato.

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;

UDITA la relazione del Presidente;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Pagano nei confronti della società 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, 10 novembre 2016

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi