



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 544/16/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PICONE / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.
(GU14 n. 471/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Consiglio del 17 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 “*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 sugli indennizzi*”;

VISTA l’istanza del sig. Picone, del 18 marzo 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, intestatario dell’utenza telefonica n. 0815047xxx, ha contestato l’interruzione dei servizi voce e dati. In particolare nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato di avere subito un’improvvisa e prolungata interruzione dei servizi voce e dati dal 10 ottobre al 15 novembre 2015, con notevoli disagi.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

- i. il rimborso delle fatture relative al periodo del disservizio;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

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. 0815047xxx è stato causato da un evento di causa di forza maggiore, ovvero, da un incendio verificatosi nella centrale Telecom di Frignano, 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, Wind ha rilevato che, a seguito dell'incendio, l'utenza telefonica in esame ha subito un disservizio dal giorno dell'incendio per poi riprendere regolarmente a funzionare a partire dal 12 novembre successivo, come risulta dal dettaglio del traffico depositato.

Si rappresenta, infine, che Wind, già in sede conciliativa, aveva proposto il rimborso di un canone relativo ad una mensilità, che l'istante non aveva accettato, ed in ogni caso, ha provveduto, in un'ottica di *caring* ad applicare degli sconti sulla fatturazione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *i*), la stessa ha già trovato il suo soddisfacimento attraverso il comportamento dell'operatore che ha provveduto ad accreditare quattro mensilità, ciascuna pari ad euro 25,00 sul ciclo di fatturazione emesso a partire dal mese di marzo 2016, successivamente all'udienza di conciliazione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), la stessa 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.

In considerazione del mancato accoglimento delle richieste, si ritiene di compensare le spese di procedura tra le parti.

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 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 rigetta l'istanza del sig. Picone 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, 17 novembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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