



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 55/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
D'AMBROSIO/WIND TRE S.P.A. (GIA' WIND TELECOMUNICAZIONI
S.P.A.)
(GU14/1911/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Commissione per le infrastrutture e le reti del 12 giugno 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 sugli indennizzi*”;

VISTA l’istanza del sig. D’Ambrosio, del 1 agosto 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica fissa n. 0810384xxx, ha lamentato le continue disconnessioni del servizio dati e la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso della discussione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, nel mese di gennaio 2015, ha sottoscritto un contratto volto alla fornitura della linea voce dati ove era espressamente indicato che il servizio ADSL avrebbe avuto una velocità di navigazione fino a 20 mega;

b. tuttavia, sin dalle prime settimane il servizio dati aveva presentato rallentamenti e continue disconnessioni, motivo per cui l'istante aveva contattato il servizio clienti che gli aveva suggerito di sostituire il modem, ma nonostante la sostituzione, la navigazione era sempre molto lenta diversamente da quanto indicato nel contratto;

c. l'istante a partire dal mese di aprile 2015 ha inviato numerosi reclami tramite posta certificata senza ricevere alcun riscontro.

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

i. la liquidazione dell'indennizzo per il disservizio della linea internet;

ii. la liquidazione dell'indennizzo per modifiche contrattuali relative alla velocità di navigazione;

iii. il rimborso degli importi addebitati in fattura dal mese di febbraio 2015 al mese di giugno 2016 relativi al servizio dati;

iv. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., (ora Wind Tre S.p.A. e di seguito anche Wind o la Società), nella propria memoria e nel corso della discussione, con riferimento alle continue disconnessioni del servizio dati ed alla velocità di navigazione difforme da quella prevista contrattualmente, ha precisato che l'istante in data 28 gennaio 2015 ha sottoscritto un contratto il cui allegato tecnico espressamente prevede che “[l]a velocità reale di navigazione dipende da numerosi fattori tra cui, a titolo esemplificativo, si indicano la qualità del doppino telefonico e l'affollamento della rete internet, fatto salvo l'impegno di WIND per una efficiente distribuzione delle risorse disponibili”. Inoltre Wind ha dichiarato che l'istante non ha mai segnalato alcun guasto mediante contatto telefonico al servizio clienti, ma ha inviato numerosi reclami tramite posta certificata, prima a settembre 2015 e poi a marzo 2016. Il 15 settembre 2015 Wind invitava nuovamente tramite SMS l'istante a contattare il n. 155, tuttavia, anche in questo caso alcuna segnalazione di guasto veniva aperta dall'istante. Risulta evidente che per



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

verificare se effettivamente ci fossero problemi con l'ADSL era necessario verificare le eventuali difficoltà riscontrate, in linea con il cliente. Tuttavia, a seguito di ulteriore reclamo scritto di marzo 2016, Wind, pur non essendo stata contattata telefonicamente, estraeva traffico degli ultimi sei mesi e respingeva il reclamo dell'istante avendo accertato che le disconnessioni non erano tali da aprire un guasto tecnico ed inviava opportuno riscontro scritto alla casella di posta certificata del cliente il successivo 18 marzo 2016.

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.

Con riferimento alla doglianza relativa alle continue disconnessioni del servizio ADSL, preme rilevare come la società Wind in presenza di numerosi reclami scritti inviati tramite posta certificata dal cliente non abbia posto in essere le verifiche necessarie per valutare quanto lamentato dal cliente, ma si è limitata ad inviare degli SMS nei quali invitava il cliente a contattare il servizio clienti. Soltanto con l'ultimo reclamo del 14 marzo 2016, la società Wind ha provveduto ad estrarre i dati di dettaglio del traffico dati relativo al semestre antecedente la data del reclamo relativi al periodo 16 settembre 2015 - 16 marzo 2016 che attestano la funzionalità del servizio dati.

Tanto premesso, in mancanza di prova contraria fornita dall'operatore, la richiesta dell'istante di cui al punto i) va accolta parzialmente con riferimento al periodo di tempo per il quale la società Wind non ha dimostrato la continuità del servizio depositando il dettaglio del traffico dati. Pertanto, la società Wind sarà tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 2 del Regolamento indennizzi secondo il parametro pari ad euro 2,50 *pro die* dal primo reclamo del 1 aprile 2015 al 15 settembre 2015 per il numero di giorni pari a 167. Per i periodi successivi alcun indennizzo potrà essere liquidato in quanto l'ultimo reclamo risale al 14 marzo 2016 e non risultano agli atti ulteriori reclami relativi alla presenza del disservizio.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii), la stessa non può trovare accoglimento in quanto non risulta posta in essere da parte di Wind alcuna modifica contrattuale in merito alla velocità della navigazione ADSL, ma rientra nelle previsioni contrattuali la possibilità per l'operatore di ridurre la velocità di navigazione in presenza di vari fattori.

Con riferimento alla richiesta di rimborso degli importi corrisposti per il servizio ADSL per il periodo febbraio 2015-giugno 2016, la stessa non può essere accolta in quanto, fermo restando che per il periodo 16 settembre 2015-16 marzo 2016, la società Wind ha depositato i dati di traffico attestanti il regolare utilizzo del servizio di accesso ad internet; per il periodo antecedente quello del settembre 2015, in assenza di dettaglio del traffico, può ritenersi la presenza di un malfunzionamento per il quale non è possibile riconoscere alcun rimborso degli importi addebitati in fattura non trattandosi di una



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

completa interruzione del servizio. Con riferimento al periodo successivo al 16 marzo 2016, non risulta alcuna doglianza dell'istante tale da giustificare un eventuale rimborso degli importi fatturati.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iv), la stessa deve essere accolta con riferimento ai reclami inviati tramite posta certificata in data 1 aprile 2015, 27 aprile 2015 e 12 settembre 2015 rimasti privi di riscontro scritto. Tanto premesso, la società Wind sarà tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 11 del Regolamento indennizzi in forma unitaria e nella misura massima pari ad euro 300,00.

Infine si ritiene equo liquidare la somma pari ad euro 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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 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. D'Ambrosio nei confronti della società Wind Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta in favore dell'istante a corrispondere, mediante bonifico o assegno bancario, oltre la somma pari ad euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di spese di procedura, la seguente somma maggiorata degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza:

- i. euro 417,50 (quattrocentodiciassette/50) a titolo di indennizzo per il disservizio della linea dati;
- ii. euro 300,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. 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.

4. 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.

5. 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.

Roma, 12 giugno 2017

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi