



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 72/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
D'AMATO / WIND TRE S.P.A.
(GU14/1437/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 24 aprile 2018;

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*”, 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 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 la delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*”;

VISTA l’istanza del sig. D’Amato, del 28 luglio 2017;

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. 089468xxx, ha contestato nei confronti di WIND Tre S.p.A., (di seguito anche solo "WIND Tre" o "Società") il malfunzionamento della propria utenza telefonica e la sospensione dei servizi. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, da oltre cinque anni, a seguito di intervento da parte di tecnico inviato per risoluzione di un guasto, si ritrova con la cassetta di derivazione per la linea telefonica guasta e sostituita con una bottiglia di plastica. Tale problema comporta problematiche alla linea telefonica nel periodo invernale in quanto i fili si ossidano e puntualmente occorre richiedere intervento consistente nel tagliare la parte ossidata ma mai nella sostituzione della cassetta;

b. dal mese di novembre 2016, l'istante ha subito continui disservizi su questa linea tali da non poterla utilizzare per lunghi periodi, si veda la segnalazione del 26 dicembre 2016 per disservizi dal 19 dicembre 2016;

c. dal 2013 è stata inoltrata anche la richiesta di subentro della sig.ra D'Aniello Michela nella titolarità dell'utenza del sig. D'Amato Vito, ormai deceduto, ma a tutt'oggi le comunicazioni non presentano alcuna modifica nell'intestazione;

d. nel corso del 2017, nonostante l'addebito sul conto corrente non sia mai stato revocato, l'istante avendo rilevato che WIND Tre senza alcuna autorizzazione aveva disattivato il RID, ha contattato il servizio clienti per richiedere l'addebito sul conto ma gli veniva comunicato che occorre prima pagare le bollette insolute e poi richiedere l'addebito in conto. La stessa operatrice comunicava che avrebbe inviato un SMS sull'utenza n. 3288318xxx con l'importo totale da pagare e il codice IBAN su cui effettuare i pagamenti ma il messaggio è arrivato soltanto a fine maggio e i pagamenti sono stati regolarmente effettuati il successivo 6 giugno;

e. in data 8 giugno 2017, l'istante, tramite *chat* di WIND Tre, chiedeva informazioni in merito alla riattivazione della linea ma l'operatore non riusciva a trovare i pagamenti, chiedendo addirittura il CRO e invitando l'istante a inviare tramite *email* all'indirizzo *155premium@mail.wind.it* copia dei pagamenti effettuati;

f. in data 12 giugno 2017, sempre tramite *chat*, un operatore ha comunicato che la linea dal 23 maggio 2017 è stata cessata e che il n. 089468xxx non esiste più.

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

i. la riparazione della cassetta di derivazione attaccata al fabbricato, che in fase di intervento per disservizio telefonico l'operatore ha rotto e sostituito con bottiglia di plastica e che ogni anno porta disservizi causa ossidazione e puntualmente non viene sostituita:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- ii. il ripristino gratuito del numero 089468xxx intestata alla sig.ra D'Aniello Michela e l'applicazione dell'offerta di euro 13,95 mensili bloccata per sempre;
- iii. il risarcimento di euro 1.500,00 per tutti gli inadempimenti, danni morali e spese.

2. La posizione dell'operatore

La società WIND Tre S.p.A., nella propria memoria, ha dichiarato che l'istante, titolare della linea n. 089468xxx, lamenta disservizi continui sulla linea telefonica dal mese di novembre 2016 e che il disservizio si presentava in caso di pioggia dal momento che al posto del *box* i fili passano all'interno di una bottiglia di plastica. Tale precisazione è una dichiarazione del cliente di cui, nonostante gli opportuni interventi, non sussiste alcun riscontro del tecnico. Orbene, il *box* è l'armadio di distribuzione più vicino alla sede utente, atto a interconnettere la tratta telefonica primaria (da centrale telefonica all'armadio) e la tratta telefonica secondaria (dall'armadio all'utente).

In base a alle verifiche effettuate tra novembre e dicembre 2016 è emerso che "il *box* del cliente in seguito a ristrutturazione del palazzo è sempre nelle stesse condizioni di esposizione ad intemperie e che non è stato ancora riparato". Non risultano ulteriori segnalazioni di guasto dopo la fine di dicembre 2016. WIND Tre ha depositato il traffico telefonico regolarmente generato dall'utenza oggetto di controversia dal mese di dicembre 2016 a fine febbraio 2017 (poco prima della sospensione per morosità).

A seguito del primo reclamo del cliente dei primi di gennaio 2017, WIND Tre ha emesso la nota di credito n. 910887628 di euro 23,79 per la fattura n. 7321029127 e ne ha dato opportuno riscontro scritto.

In data 6 marzo 2017 veniva inviato un primo sollecito di pagamento per la presenza di insoluti, in data 28 marzo 2017, l'utenza veniva sospesa per morosità e in data 7 aprile 2017 veniva inviata lettera di preavviso risoluzione contrattuale. In data 23 maggio 2017 la linea veniva disattivata per morosità.

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 richiesta dell'istante di cui al punto i. la stessa esula dalle competenze di questa Autorità che in questa sede non è chiamata a intervenire in merito a eventuali riparazioni o sostituzioni della cassetta di derivazione.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto ii. la stessa non può trovare accoglimento in questa sede in quanto la numerazione 089468xxx risulta ormai cessata per morosità senza rientro in Telecom Italia, pertanto, non risulta possibile per la società WIND Tre recuperare la numerazione, ma l'istante può solo verificare con la società TIM S.p.A. se la numerazione è ancora riassegnabile.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Con riferimento alla richiesta volta al risarcimento del danno, la stessa esula dalle competenze di questa Autorità che, ai sensi dell'articolo 19, comma 4 del *Regolamento* "può disporre rimborsi o indennizzi" nelle materie di propria competenza, ma per esigenze di economia procedimentale, la richiesta può essere valutata ai fini del riconoscimento degli indennizzi.

In considerazione di quanto contestato dall'istante, si ritiene che debba essere riconosciuto l'indennizzo per la sospensione dei servizi telefonici, voce e dati, in quanto lo stato di morosità in cui si è venuto a trovare l'istante è stato determinato da un mancato addebito delle bollette telefoniche sul conto corrente intestato all'istante, sebbene il RID non fosse stato revocato dal cliente. A nulla rileva la schermata estratta dai sistemi aziendali di WIND Tre dalla quale, risulterebbe inviata, in data 7 aprile 2017, la lettera di preavviso di risoluzione del contratto, in quanto ciò non prova che il cliente l'abbia ricevuta. Ne consegue, quindi, che l'istante avrà diritto alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 7,50 *pro die* per la sospensione dei servizi voce e dati per il numero di giorni pari a 118 calcolati dal 28 marzo 2017, (data in cui i servizi risultano sospesi) fino al 24 luglio 2017, data in cui si è svolta l'udienza di conciliazione, nel corso della quale, come è stato possibile desumere dalla documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria, l'istante è stato informato dell'impossibilità di riattivare la numerazione essendo la stessa cessata senza rientro in Telecom Italia e della possibilità di verificare con Telecom la disponibilità della numerazione; inoltre, la società WIND Tre si è resa disponibile ad attivare una nuova utenza con il medesimo piano tariffario presente sull'utenza cessata ma l'istante non ha accettato.

Con riferimento anche alla mancata risposta al reclamo del 13 giugno 2017, in quanto, diversamente dalle precedenti segnalazioni di disservizio che risultano riscontrate dalla società WIND Tre, quest'ultimo reclamo non risulta riscontrato, alcun indennizzo potrà essere liquidato in quanto la discussione del tentativo di conciliazione è avvenuta in data 24 luglio 2017, ovvero in una momento antecedente la scadenza del termine di 45 giorni previsto dalla carta servizi per la gestione del reclamo.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. D'Amato 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 a corrispondere in favore dell'istante, oltre la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, anche i seguenti



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 1.770,00 (millesettecentosettanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione dei servizi voce e dati;
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, 24 aprile 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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