



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 81/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE
IZZO / LOMBARDO / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.
(GU14 n. 854/14 - GU14 n. 855/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 9 luglio 2015;

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*” di seguito denominato *Codice*;

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. 390/15/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*”;

VISTE le istanze, datate 14 maggio 2014, delle Sig.re Izzo e Lombardo nei confronti dell’operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Le istanti, entrambe rappresentate dall'Avv. Meccariello, lamentano la sospensione del servizio di connessione ad *internet* per il periodo compreso dal 31 ottobre 2013 al 13 novembre 2013. In particolare, nelle istanze introduttive dei rispettivi procedimenti, ciascuna delle ricorrenti ha dichiarato quanto segue:

a. per il periodo compreso dal 31 ottobre 2013 al 13 novembre 2013, a causa di un disservizio di rete, non era possibile usufruire del servizio di connessione ad *internet* attraverso l'utilizzo della rete mobile intestata, rispettivamente, alla Sig.ra Izzo e alla Sig.ra Lombardo;

b. in data 7 dicembre 2013, a mezzo posta certificata, la Sig.ra Izzo inviava all'operatore reclamo in merito al denunciato disservizio cui, tuttavia, non otteneva riscontro;

c. in data 27 novembre 2013, a mezzo posta certificata, la Sig.ra Lombardo inviava all'operatore reclamo in merito al denunciato disservizio cui, tuttavia, non otteneva riscontro;

In base a tali premesse, le utenti hanno richiesto:

i. l'indennizzo per mancato funzionamento del servizio di connessione ad *internet*;

ii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore interessato, nelle proprie memorie, in primo luogo ha eccepito che né la Sig.ra Izzo, né la Sig.ra Lombardo, in costanza di disservizio, hanno segnalato la problematica riscontrata.

Inoltre, in relazione alla specifica richiesta dedotta in controversia, la società ha rilevato che alla Sig.ra Izzo, titolare dell'utenza telefonica n. 3314409xxx, è stato già corrisposto, mediante accredito sulla SIM ricaricabile, un indennizzo pari ad euro 100,00; mentre alla Sig.ra Debora Lombardo, titolare dell'utenza telefonica n. 3285439xxx, è stato corrisposto, mediante accredito sulla SIM ricaricabile, un indennizzo pari ad euro 65,00. In relazione a tanto, Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha quindi chiesto che le rispettive istanze fossero dichiarate inammissibili, ai sensi dell'articolo 2 della delibera 73/11/CONS.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalle parti istanti non possono essere accolte come di seguito precisato.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In primo luogo, tenuto conto degli atti depositati al fascicolo, si osserva che nessuna delle istanti ha tempestivamente reclamato presso l'operatore in merito alla problematica dedotta in controversia. Inoltre, in merito alla richiesta di indennizzo, si constata che la pretesa della Sig.ra Izzo e della Sig.ra Lombardo è già stata soddisfatta in altra sede, in quanto l'operatore ha dimostrato di aver corrisposto, a ciascuna, un indennizzo prima dell'instaurazione della controversia. Nel caso di specie si ritiene, quindi, che trovi applicazione l'articolo 2 del *Regolamento*, ai sensi del quale “[...] *Le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia....*”, pertanto l'istanza della Sig.ra Izzo e quella della Sig.ra Lombardo non possono trovare accoglimento.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità, per le motivazioni espresse in premessa, rigetta le istanze avanzate, rispettivamente, dalla Sig.ra Izzo e della Sig.ra Lombardo nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A.

2. 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, 9 luglio 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani