



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 91/17/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DE VITA / WIND TRE S.P.A. (GIA' WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.)
(GU14 n. 152/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 27 febbraio 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. 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 indennizzi*”;

VISTA l’istanza della sig.ra De Vita, del 25 gennaio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica mobile n. 3403051xxx, ha lamentato il malfunzionamento del servizio di telefonia mobile (voce, SMS ed internet). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, negli scritti difensivi depositati nonché nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, dal 3 maggio 2015 al 10 agosto 2015, ha riscontrato un malfunzionamento della propria utenza telefonica mobile e nel periodo dal 16 al 29 luglio 2015 ha rilevato un'interruzione dei servizi;

b. l'istante ha contattato diverse volte telefonicamente il servizio clienti senza risolvere il problema ed ha inviato in data 11 settembre 2015 e 7 ottobre 2015 due reclami scritti senza ricevere alcun riscontro.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento dei servizi;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione dei servizi;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- iv. la liquidazione di ogni altro indennizzo previsto dalle delibere.

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, ha rappresentato che l'istante, titolare della utenza prepagata n. 3403051xxx, ha lamentato un *“malfunzionamento del servizio voce e dati dal 3 maggio 2015 al 10 agosto 2015, assenza totale di fornitura dei servizi in particolare nel periodo 16 al 29 luglio 2015 e di aver più volte contattato il servizio clienti WIND senza ricevere alcuna risposta esaustiva”*.

In via preliminare, Wind ha eccepito l'inammissibilità della richiesta di indennizzo per eventuale mancata risposta ai reclami, non trovando una corrispondenza nell'istanza UG presentata presso il CORECOM. Inoltre, ha anche eccepito la difformità dei periodi oggetto di contestazione tra il formulario UG nel quale è indicato che il disservizio si è verificato a partire dal 18 luglio 2015 ed il formulario GU14 nel quale è indicato come periodo di inizio del disservizio il 3 maggio 2015. Wind ha, in ogni caso, precisato che, dalle verifiche effettuate, l'istante ha contattato soltanto in data 21 luglio 2015, per la prima volta, il servizio clienti, per segnalare un presunto guasto nell'erogazione del servizio, come risulta dalla schermata dei propri sistemi. A seguito di questo contatto telefonico, l'istante ha segnalato un nuovo malfunzionamento soltanto in data 20 agosto 2015. Effettuati gli opportuni controlli, avendo verificato che in data 25 agosto 2015 il suddetto servizio risultava rientrato, Wind provvedeva ad inviare opportuno messaggio di riscontro alla cliente. In data 14 settembre 2015, perveniva un reclamo scritto da parte del legale dell'istante per un malfunzionamento subito dall'utenza oggetto della



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

controversia dal 16 luglio al 28 luglio 2015 e che per questo motivo l'istante era stato costretto a migrare verso altro OLO. Wind, effettuati i controlli necessari tramite l'ente tecnico, riscontrava che si era verificato un disservizio dal 16 al 18 luglio 2015 ed un successivo dal 21 al 24 luglio 2015, quindi, alcun indennizzo risultava dovuto essendo stato il suddetto malfunzionamento ripristinato nei tempi stabiliti dall'articolo 2.2 della Carta dei servizi.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

La controversia verte sul malfunzionamento e una breve interruzione del servizio di telefonia mobile che, da quanto descritto dall'istante, risulterebbe discontinuo nella propria zona di residenza. Dalla documentazione depositata dall'operatore è stato possibile rilevare che il disservizio ha riguardato il periodo 16-18 luglio 2015 e 21-24 luglio 2015 e che lo stesso è stato risolto da Wind nei tempi previsti dalla Carta dei servizi. A tal proposito, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella Carta dei servizi, consente al titolare dell'utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa, dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai una certa e totale copertura.

Alla luce di quanto descritto, con riferimento alle richieste dell'istante di cui ai punti *i)* e *ii)* non è possibile riconoscere alcun indennizzo per il malfunzionamento/interruzione dei servizi lamentati dall'istante in quanto il disservizio risulta risolto entro i termini previsti dalla Carta dei servizi. Nel caso di specie rilevano le schermate estratte dai sistemi aziendali di Wind dalle quali risulta che la segnalazione di guasto risulta chiusa per risoluzione del disservizio. L'operatore non ha depositato il dettaglio del traffico relativo all'utenza oggetto di contestazione in quanto l'utenza risulta migrata verso altro operatore lo scorso 3 marzo 2015.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *iii)* deve essere accolta l'eccezione di inammissibilità/improcedibilità *ex* articolo 14, comma 1, del *Regolamento*, sollevata dall'operatore circa la non corrispondenza delle richieste presentate nel



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

formulario GU14 con quelle sottoposte al preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione presentate nel formulario UG. La *ratio* del predetto riferimento normativo sottende all'uniformità tra l'oggetto della richiesta di definizione e quello già sottoposto al tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. Poiché le predette richieste non sono state oggetto dell'istanza di conciliazione a suo tempo presentata, non possono essere prese in considerazione in questa sede. Ad ogni buon conto, comunque, Wind ha anche depositato la schermata estratta dai propri sistemi da cui risulta il contenuto della comunicazione inviata tramite posta elettronica al legale dell'istante.

Per quanto sopra esposto, a fronte di quanto contestato dall'istante, non sussiste alcuna responsabilità ascrivibile alla società Wind e, pertanto, non può essere accolta nemmeno la richiesta dell'istante di cui al punto *iv*) volta alla liquidazione di ogni altro indennizzo previsto dalle delibere dell'Autorità.

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).

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 della sig.ra De Vita nei confronti della società Wind Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 27 febbraio 2017

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi