



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 100/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA AMBROSIO / WIND TRE S.P.A.

(GU14/138/2018)

II DIRETTORE

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS, di seguito *Regolamento*;

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 la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTA l'istanza dell'impresa individuale Ambrosio, del 24 gennaio 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

L'istante, intestataria delle utenze telefoniche *business*, nn. 0818657XXX e 0815287XXX, ha contestato nei confronti di WIND Tre S.p.A., (di seguito anche solo "WIND Tre" o "Società") l'interruzione dei servizi voce e dati e la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, negli scritti difensivi e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, titolare di due utenze telefoniche utilizzate per motivi professionali e ubicate nel Comune di San Gennaro Vesuviano, ha riscontrato, dal 23 marzo 2017 l'interruzione totale dei servizi voce e ADSL;

b. dopo diversi solleciti, i servizi sono stati ripristinati soltanto in data 5 aprile 2017;

c. l'istante, tramite il proprio legale, ha inviato dopo la risoluzione del disservizio un reclamo volto a richiedere il risarcimento dei danni subiti e il mancato addebito dei costi per il periodo oggetto del disservizio, ma il reclamo non è stato riscontrato.

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

i. la liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati per due utenze telefoniche *business* per 13 giorni;

ii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

La società WIND Tre S.p.A., nella propria memoria, ha precisato che le pretese avanzate dall'attore nel proprio atto introduttivo non possono trovare alcun accoglimento perché in alcun modo imputabili alla società stessa.

Preliminarmente, WIND Tre ha rilevato che il disservizio reclamato dall'istante per le utenze oggetto di controversia è stato causato da un evento di causa di forza maggiore, ovvero, da una "fulminazione" verificatosi in data 24 marzo 2017, in una centrale TIM ("Classificazione Tecnica: Terminazione TI in Centrale") utilizzata in *sharing* da WIND Tre. Nella stessa giornata WIND Tre, venuta a conoscenza del probabile disservizio, contattava, per reperire informazioni in merito, il punto di contatto TIM che comunicava che era stato generato il TT n° 22494269; lo stesso era stato causato da un guasto alla rete TIM, prontamente segnalato da WIND Tre.

Invero TIM comunicava a WIND Tre che il presunto disservizio derivava da un problema relativo ad un apparato TX di proprietà TIM. Quest'ultima, infatti, con i propri tecnici, è intervenuta per risolvere il problema, provvedendo alla sostituzione di una piastra, a seguito del quale il disservizio veniva prontamente e definitivamente risolto.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

WIND Tre, fin da subito, non potendo intervenire tecnicamente per la risoluzione del disservizio, ha monitorato la risoluzione del guasto, come provato dalla fitta corrispondenza tra l'ente tecnico WIND Tre e quello TIM nel periodo di riferimento; in data 29 marzo 2017, TIM, a seguito di un ulteriore sollecito da parte di WIND Tre, ha comunicato che "è intervenuta una unità' tecnica, in attesa di concludere le prove di punto del circuito". In data 31 marzo 2017, TIM comunicava, altresì, che si trattava di un guasto complesso su rete di trasporto, su un loro apparato TX e per il quale era stato coinvolto il fornitore.

Il successivo 3 aprile 2017, TIM ha comunicato che il disservizio si sarebbe risolto nella serata. In data 5 aprile 2017, infatti, il disservizio veniva risolto e TIM provvedeva a comunicare alla convenuta che lo stesso era stato causato da forza maggiore, ovvero, da una fulminazione in Terminazione TI in Centrale.

Ferma dunque l'esclusione di qualsivoglia responsabilità di WIND Tre per i presunti disservizi lamentati, WIND Tre precisa che ogni guasto afferente le reti telefoniche rientra nella esclusiva competenza di TIM che è l'unica legittimata ad intervenire sui guasti che restano di sua esclusiva competenza.

A tal fine, WIND Tre ha precisato che, così come previsto dal "Manuale delle procedure servizio *wholesale line rental* di Telecom Italia 2012" nel quale, oltre a essere elencati i servizi di accesso forniti e le modalità per l'utilizzo delle reti, sono indicati anche le varie procedure per la riparazione e la manutenzione delle linee, TIM, nel caso di disservizi come quello contestato nel presente procedimento, è comunque l'unica legittimata ad intervenire sulle linee telefoniche di sua esclusiva proprietà. Gli operatori di telefonia diversi da TIM stipulano con quest'ultima contratti aventi ad oggetto la materiale locazione delle linee per la fornitura del servizio di telefonia a banda larga e vocale ad accesso disaggregato (ULL) o in WLR alle reti e sottoreti metalliche. In seguito all'accordo TIM rimane esclusiva proprietaria delle linee e per l'effetto ne cura anche la gestione e la conseguente manutenzione dei guasti.

In altre parole, WIND Tre, ricevuta la richiesta di intervento, è tenuta unicamente a trasmetterla a TIM. Adempiuta tale formalità, WIND Tre non è nelle condizioni di intervenire sull'utenza, pertanto, alcuna richiesta di liquidazione di indennizzi per i disservizi subiti può trovare accoglimento nel caso di specie.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo dell'11 aprile 2017, WIND Tre ha precisato che il reclamo veniva inoltrato successivamente alla risoluzione del disservizio stesso (avvenuta il precedente 5 aprile 2017) e finalizzato, quindi, a ottenere unicamente un risarcimento dei danni. Il reclamo in ogni caso risulta sia riscontrato per iscritto che per *facta concludentia*.

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 di cui al punto i. la stessa non può trovare accoglimento in quanto, nel caso di specie, il disservizio contestato è dovuto a cause non imputabili a WIND Tre. In particolare, dalla documentazione difensiva depositata dall'operatore, è



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

stato possibile verificare la corrispondenza intercorsa WIND Tre e la società TIM, potendo constatare che il disservizio occorso era legato a un guasto avvenuto alla centrale sita nel Comune di San Giuseppe Vesuviano sulla quale erano attestate le due utenze telefoniche. Dalla documentazione acquisita è emerso che WIND Tre si è attivata prontamente per la risoluzione del guasto, aprendo subito un *ticket* di assistenza presso TIM e monitorando la risoluzione del guasto; d'altronde, anche la tempistica dell'intervento di manutenzione appare congrua rispetto alla gravità ed eccezionalità del guasto. Ne consegue che alcuna responsabilità potrà essere imputata alla società stessa in termini indennizzatori. Si ritiene, invece, di dover disporre lo storno degli importi addebitati in fattura per il periodo oggetto del disservizio in quanto, in mancanza della prestazione, non è legittimo esigere il pagamento della stessa.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto ii., la stessa deve trovare accoglimento, in quanto il reclamo del 12 aprile 2017 risulta riscontrato genericamente, infatti, lo stesso faceva riferimento sia alla richiesta di risarcimento danni che al mancato addebito dei costi in fattura, mentre WIND Tre, in data 24 maggio 2017 ha respinto genericamente il reclamo, comunicando all'istante la correttezza della fattura. Tanto premesso, si ritiene, non essendo stata fornita alcuna motivazione circa il mancato accoglimento delle richieste, che la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 1,00 *pro die* per il numero di giorni pari a 165 calcolati dal 27 maggio 2017 (al reclamo del 12 aprile 2017 occorre aggiungere 45 giorni per la gestione come previsto da Carta Servizi) fino al 13 novembre 2017, data in cui si è svolto il tentativo di conciliazione.

Infine, si ritiene di riconoscere l'importo pari a euro 150,00 a titolo di spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha fatto ricorso all'assistenza di un legale che ha partecipato personalmente a entrambe le procedure.

DETERMINA

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'impresa individuale 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 a corrispondere in favore dell'istante, oltre la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, l'importo pari a euro 165,00 (centosessantacinque/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo nonchè a stornare/rimborsare i costi addebitati in fattura per il periodo 24 marzo 2017- 5 aprile 2017.
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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

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.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

1 ottobre 2018

Il Direttore
Mario Staderini