



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 111/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ANDREOZZI / WIND TRE S.P.A.
(GU14/1868/17/AM)

IL 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 “*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. 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;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTA l'istanza del 27 ottobre 2017 con la quale il Sig. Andreozzi ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Wind Tre S.p.A.;

VISTA la nota del 7 novembre 2017 (prot. n. 78481) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato *Regolamento*, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, titolare dell'utenza telefonica n. 0815062XXX, lamenta addebiti di importi non dovuti da parte di Wind Tre S.p.A. e una mancata fornitura del servizio Adsl.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. nel mese di giugno 2014, l'utente ha richiesto la migrazione dei servizi fonia e ADSL da OLO a Wind Tre S.p.A.;

b. l'operatore Wind Tre S.p.A. ha attivato solo il servizio voce, ma non il servizio ADSL, tanto che l'utente "*non riusciva a navigare regolarmente in internet e ad aprire le pagine online*";

c. a causa di tale circostanza il Sig. Andreozzi, nel mese di settembre 2014 ha richiesto il rientro della linea telefonica dedotta in controversia in Telecom Italia S.p.A., ma ciò nonostante Wind Tre S.p.A. ha continuato ad emettere fatture, debitamente incassate, fino al mese di febbraio 2015.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

i. la corresponsione dell'indennizzo per "*mancata migrazione adsl/disservizio adsl*";

ii. il rimborso delle fatture indebitamente pagate,

iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo scritto;

iv. il rimborso delle spese di procedura.

La società Wind Tre S.p.A., nelle memorie prodotte, in via preliminare ha eccepito che il periodo di sottoscrizione del contratto è luglio 2014 e non, come indicato da parte istante nel formulario GU14, giugno 2014.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

Nel merito, l'operatore ha addotto che la parte istante, a fronte di un contratto attivato nel 2014 e cessato nel 2015, ha esperito il tentativo di conciliazione nel 2017, senza aver mai reclamato prima il disservizio, né telefonicamente né per iscritto.

Inoltre, per quanto attiene alla procedura di migrazione espletata, la Società "*con riguardo allo scenario WIND TRE OLO Donating- TIM OLO Recipient*" ha dichiarato di aver assolto correttamente a tutti i doveri tecnici posti a carico dell'*OLO donating*, fatturando fino al 13 novembre 2014 e non oltre la componente voce e fino al 22 gennaio 2015 la componente dati, attesa l'assenza di notifica di migrazione da parte del *recipient*. Infine, il servizio ADSL è cessato per disdetta volontaria in data 22 gennaio 2015.

RITENUTO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.

Non può trovare accoglimento la richiesta *sub i.*, in quanto l'utente non ha mai reclamato il disservizio relativo alla componente ADSL. Per orientamento costante dell'Autorità, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma presuppone che l'utente abbia tempestivamente segnalato il disservizio. In tal senso, la pretesa indennitaria è esigibile solo a fronte dell'inerzia dell'operatore reso opportunamente edotto della sussistenza di un problema tecnico. Pertanto, nel caso di specie, alcun indennizzo è dovuto dall'operatore al proprio cliente.

Viceversa, può essere accolta la richiesta *sub ii.*, atteso che l'utente, incontestatamente, non ha potuto fruire del servizio ADSL a seguito di passaggio da OLO a Wind Tre S.p.A., avendo l'operatore *recipient* attivato solo il servizio fonia. In proposito, Wind Tre S.p.A. non ha fornito prova di aver regolarmente erogato il servizio ADSL al proprio cliente. In conseguenza di tale circostanza, l'utente ha effettuato il rientro presso il precedente operatore, mentre WIND continuava ad emettere e ad incassare fatture relative al servizio ADSL, fino alla cessazione per disdetta volontaria nel gennaio 2015. In relazione a tanto, Wind Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante il rimborso delle fatture indebitamente pagate relative al suddetto servizio.

Inoltre, la richiesta *sub iii.* non può essere accolta, atteso che in atti non è depositato alcun reclamo scritto, pertanto non è dimostrato l'*an* e il *quando* di un'eventuale segnalazione.

Infine, tenuto conto del valore della controversia, appare equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00).

DETERMINA



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

La società Wind Tre S.p.A., oltre a corrispondere l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a rimborsare interamente alla parte istante l'ammontare dei corrispettivi versati in riferimento al servizio ADSL.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

17 ottobre 2018

Il Direttore
Mario Staderini