



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione Tutela dei Consumatori*

### **DETERMINA DIRETTORIALE N. 114/18/DTC**

#### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA NEGLIA / WIND TRE S.P.A. (GU14/574/18)**

#### **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. 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 “*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 sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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;

VISTA l’istanza del sig. Neglia, dell’11 aprile 2018;



# *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;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO che sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato quanto segue.

L'istante, intestatario dell'utenza fissa n. 08118746XXX, ha lamentato nei confronti di WIND Tre S.p.A. (di seguito "WIND Tre" o "Società") il malfunzionamento e la successiva interruzione dei servizi voce e dati nonché la mancata risposta al reclamo. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. dal momento dell'attivazione, l'istante ha riscontrato la presenza di disservizi alla linea voce e dati;

b. nei primi giorni del mese di novembre 2017, l'istante ha subito la completa interruzione dei servizi e, contattando il servizio clienti, ha appreso che vi erano problemi in cabina;

c. l'istante effettuava diverse segnalazioni telefoniche e, nel mese di febbraio 2018, ha inviato un reclamo scritto e ha depositato istanza GU5 presso il CORECOM, ma non ha ricevuto alcun riscontro;

d. in data 2 marzo 2018, l'istante ha richiesto l'intervento di un tecnico e in data 6 marzo 2018, WIND Tre ha inviato un nuovo *modem*, ma ciò nonostante, sino alla data di deposito dell'istanza GU14, i servizi risultano assenti;

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per i disservizi sin dall'attivazione;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per interruzione dei servizi dai primi di novembre 2017 sino alla data di deposito dell'istanza GU14;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

La Società WIND Tre, nella propria memoria difensiva, ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità dell'istanza con riferimento alla doglianza relativa al malfunzionamento della linea voce e dati sin dall'attivazione del 24 ottobre 2016. Come risulta dal formulario UG depositato, l'istante aveva lamentato solo la lentezza ADSL dal giorno dell'attivazione. Inoltre, WIND Tre ha eccepito l'inammissibilità dell'ulteriore contestazione di controparte, formulata sempre, per la prima volta, nell'ambito della presente procedura di definizione e relativa al presunto e successivo disservizio verificatosi da febbraio 2018 (data in cui è stato esperito il tentativo di conciliazione) fino



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## Direzione Tutela dei Consumatori

ad aprile 2018, data di deposito dell'istanza GU14, non trovando queste richieste una corrispondenza nell'istanza di conciliazione.

Con riferimento alle contestazioni relative al malfunzionamento dati e voce a far data dai primi di novembre 2017, WIND Tre, effettuati i dovuti controlli, verificava che l'utente risiedeva in una zona impattata da un problema generalizzato (wtt) di lentezza ADSL.

Per "wtt", si intende, da un punto di vista tecnico, un guasto eccezionale e generalizzato, ovvero, un'anomalia tecnica afferente più clienti di una determinata area/zona; proprio perché generalizzato il guasto potrebbe non interessare necessariamente tutti i clienti della zona/area impattata.

Nel caso in esame, con riferimento al disservizio lamentato, WIND Tre fa presente che, dai primi di novembre 2017, data indicata dall'istante, risulta un utilizzo continuativo e regolare del servizio voce e dati, come risulta dai dati di dettaglio del traffico estrapolato in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della *privacy* (d.lgs. 1° giugno 2003 n. 196).

Con riferimento alla mancata risposta al reclamo del mese di febbraio 2018, WIND Tre precisa di aver riscontrato per *facta concludentia* il reclamo mediante la sostituzione del *modem*.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

*In primis*, deve essere accolta la prima eccezione di inammissibilità sollevata dalla società WIND Tre relativa alla richiesta di cui al punto i. volta alla liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento dei servizi voce e dati sin dalla data di attivazione del contratto, in quanto, diversamente, risulterebbe violato il diritto di difesa dell'operatore che non era stato in grado di conoscere la doglianza dell'utente nonché il principio di obbligatorietà della fase conciliativa, in quanto nell'istanza di conciliazione l'utente aveva lamentato solo una lentezza di navigazione *internet* dalla data di attivazione dei servizi. Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento.

Con riferimento alla seconda eccezione sollevata da WIND Tre, la stessa non può essere accolta, in quanto sebbene si tratti di una doglianza nuova rispetto a quella formulata in primo grado, allo stesso tempo risulta essere una naturale conseguenza della contestazione del presente contenzioso, in quanto l'istante ha esteso il periodo di riferimento del disservizio fino alla data di deposito dell'istanza di definizione. Inoltre, va aggiunto che, in questo caso, WIND Tre ha esercitato il proprio diritto di difesa come confermato dal dettaglio del traffico dati e voce acquisito agli atti.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii., la stessa deve essere parzialmente accolta per i motivi che seguono. L'istante lamenta l'interruzione dei servizi voce e dati dai primi di novembre 2017. WIND Tre, nella propria memoria, ha riconosciuto che nella zona di residenza dell'istante vi era stato un guasto generalizzato ma ha, altresì, dichiarato che il guasto non avrebbe interessato l'utenza oggetto di contestazione. A riprova di ciò, WIND Tre ha depositato i dati di dettaglio del traffico voce e dati. I dati di traffico si riferiscono per la linea voce al periodo dal 14 gennaio 2018 al 26 maggio 2018 mentre in relazione alla linea ADSL, i dati di traffico si riferiscono al periodo 1° dicembre 2017 fino al 26 maggio 2018. Ne consegue che, tenuto conto che la



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione Tutela dei Consumatori*

doglianza dell'istanza si riferisce ai primi giorni del mese di novembre 2017, ed in particolare dal 4 novembre 2017, come risulta dal formulario GU5 depositato presso il CORECOM, l'istante ha diritto alla liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati per il periodo in cui non risulta depositato il traffico da parte dell'operatore. Tanto premesso, si ritiene che la società WIND Tre sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 5,00 *pro die* per ciascun servizio. In particolare, con riferimento al servizio voce, per il numero di giorni pari a 69 calcolati dal 4 novembre 2017 fino al 13 gennaio 2018 e per l'interruzione del servizio dati dal 4 novembre 2017 fino al 30 novembre 2017 per il numero di giorni pari a 26.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iii., la stessa non può trovare accoglimento, in quanto il reclamo del 3 febbraio 2018 risulta riscontrata per *facta concludentia* sia attraverso la consegna del *modem* sia dal regolare funzionamento del servizio come risulta dal traffico acquisito nel corso dell'istruttoria.

Infine, si ritiene, ai sensi dell'articolo 19, comma 4 del *Regolamento* di riconoscere l'importo pari a euro 150,00 a titolo di spese di procedura, considerato che l'istante ha fatto ricorso all'assistenza di un legale.

### **DETERMINA**

1. L'accoglimento parziale dell'istanza del sig. Neglia 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, tramite bonifico o assegno bancario, oltre l'importo pari a euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di spese di procedura, i seguenti importi con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 345,00 (trecentoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce;
- ii. euro 120,00 (centoventi/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio dati.

La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 di cui al d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*  
*Direzione Tutela dei Consumatori*

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

17 ottobre 2018

Il Direttore  
Mario Staderini