



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 137/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA FERRARIO / WIND TRE S.P.A. (GU14/880/18)

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. Ferrario, del 29 maggio 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 *business* n. 0818901XXX ha lamentato nei confronti di WIND Tre S.p.A. (di seguito "WIND Tre" o "Società") la mancata attivazione della Fibra. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, in data 21 novembre 2017, aveva richiesto il trasferimento della linea telefonica *business* n. 08168901XXX dal precedente gestore a WIND Tre S.p.A.;

b. il predetto trasferimento è avvenuto in data 14 dicembre 2017, in quanto a partire da tale data i servizi telefonici prima erogati dal precedente gestore risultavano disattivati;

c. nelle more, WIND Tre non aveva nemmeno provveduto alla consegna del modem Fibra e del telefono "Samsung";

d. inoltre, la mancata attivazione dei servizi telefonici aveva determinato l'impossibilità di utilizzare servizi quali il pagamento tramite POS, bancomat e carte di credito con evidenti disagi di carattere economico, di immagine e di perdita della clientela;

e. l'istante aveva segnalato al servizio clienti tale disservizio e, in data 20 dicembre 2017, aveva inviato un reclamo tramite PEC per sollecitare la risoluzione del problema, senza alcun esito.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto il risarcimento dei danni patrimoniali, da immagine, perdita della clientela nonché i danni ex articolo 1453 c.c.

La Società WIND Tre, nella propria memoria difensiva, ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità della richiesta di risarcimento danni, in quanto la stessa esula dalle competenze dell'Autorità che, ai sensi dell'articolo 19, comma 4 del *Regolamento* è tenuta esclusivamente a disporre rimborsi o indennizzi nelle materie devolute alla propria competenza.

Nel merito, WIND Tre ha dichiarato che, in data 21 novembre 2017, l'istante sottoscriveva proposta di contratto per l'attivazione della linea n. 0818901XXX. L'attivazione si completava il successivo 14 dicembre 2017. L'apparato *router* veniva consegnato e attivato in data 11 gennaio 2018 e non era stato consegnato in precedenza per KO "Reso cliente assente".



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

Parte istante restava disservito dal 14 dicembre 2017, data di attivazione della linea, all'11 gennaio 2018, data di consegna ed installazione del *router*.

WIND Tre non intende negare che dal 14 dicembre 2017 all'11 gennaio 2018 vi sia stata un'interruzione dei servizi ma precisa che fino al 14 dicembre 2017 la linea n. 0818901XXX era rimasta attiva (e, quindi, presumibilmente funzionante) sulla rete dell'OLO *donating*. Ciò si evince, altresì, da quanto dichiarato in atti dall'istante "*Il detto trasferimento della linea telefonica è avvenuto di fatto il giorno 14 dicembre 2017 nel senso che tutti i servizi telefonici del precedente operatore sono stati disattivati, per l'appunto in data 14 dicembre 2017*". Inoltre, WIND Tre precisa che la suddetta interruzione è da imputare unicamente alla mancata consegna del *router* in quella data per "Cliente assente". La consegna del *router* avveniva con successo, quindi, il successivo 11 gennaio 2018. A tal fine, WIND Tre ha depositato unitamente alla memoria difensiva anche il traffico telefonico generato dalla linea n. 0818901XXX dal mese di gennaio 2018 e relativo alle ultime due fatture emesse (fattura n. 2018T000261562 periodo 01/01/2018 - 28/02/2018 e fattura n. 2018T000439454 periodo 01/03/2018 - 30/04/2018), come prova del regolare utilizzo della linea a seguito della consegna e corretta installazione del *router*.

Orbene, è evidente che nel caso in esame ci sia un evidente concorso colposo dell'istante per la mancata consegna del *router*.

WIND Tre, ha precisato che, a seguito dei reclami dell'istante, aveva provveduto a riconoscere all'utente un indennizzo di euro 100,00 come da Carta servizi ed aveva predisposto rimborso tramite bonifico relativo alla NDC n. 91138612.

WIND Tre, in sede di discussione, si è dichiarata disponibile a indennizzare il disservizio relativo all'interruzione dei servizi dal 14 dicembre 2017 all'11 gennaio 2018, ma l'istante non ha accettato la proposta economica.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può trovare accoglimento, come di seguito precisato.

Con riferimento all'eccezione di inammissibilità sollevata dalla società WIND Tre circa la richiesta volta al risarcimento dei danni, va precisato che è vero che ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del *Regolamento*, l'Autorità non è competente in materia risarcitoria, allo stesso tempo, però, un principio generale di economia dell'azione amministrativa e di tutela dell'utente, la richiesta può essere interpretata come volta alla liquidazione degli indennizzi di cui al *Regolamento sugli indennizzi*. Tanto premesso ne consegue che con riferimento al disservizio contestato dall'istante ovvero interruzione dei servizi voce e dati a partire dal 14 dicembre 2017, WIND Tre sarà tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 10,00 *pro die* per ciascun servizio per il numero di giorni pari a 29 calcolati dal 14 dicembre 2017, come risulta dal reclamo inoltrato dall'istante fino all'11 gennaio 2018, come si evince anche dal dettaglio del traffico depositato dall'operatore, al netto dell'importo pari a euro 100,00 già corrisposto ai sensi della Carta servizi, per un totale pari a euro 480,00.

DETERMINA



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

1. L'accoglimento dell'istanza del sig. Ferrario 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, il seguente importo con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 480,00 (quattrocentottanta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati di un'utenza *business*.

3. 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.

4. 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.

5. È 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.

La presente determina è trasmessa alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 19 dicembre 2018

Il Direttore
Mario Staderini