



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 32/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ADIELLE / WIND TRE S.P.A. (GU14/1293/17)

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*”;

VISTA l’istanza della società Adielle del 10 luglio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

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

La società istante, intestataria dell’utenza telefonica fissa *business* n. 0445318XXX, ha lamentato nei confronti di WIND Tre S.p.A. (di seguito anche “WIND Tre” o “Società”) l’interruzione della linea telefonica per circa 29 giorni con inevitabili disagi. In particolare nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

- a. in data 14 ottobre 2016, la linea telefonica ha subito un'interruzione totale sia voce che dati;
- b. la cessazione dei servizi è stata prontamente comunicata, ma la linea è stata riattivata parzialmente solo il 26 ottobre 2016. I tecnici intervenuti (che hanno cambiato, in garanzia, dei componenti) non sono, però, riusciti a eliminare la deviazione delle chiamate al cellulare aziendale con conseguenti difficoltà nelle comunicazioni telefoniche;
- c. il problema si è ripresentato in data 5 dicembre 2016 ed è stato risolto solo il
- d. 22 dicembre 2016.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per 29 giorni di interruzione dei servizi;
- ii. il risarcimento del danno.

La Società WIND Tre, nella propria memoria difensiva, ha dichiarato che, a seguito di reclamo del legale dell'istante pervenuto in data 29 gennaio 2016, WIND Tre aveva già proposto, ancora prima dell'esperimento del tentativo di conciliazione, un accordo transattivo non accettato da parte istante. Successivamente, WIND Tre ha riconosciuto un indennizzo da Carta servizi pari a euro 100,00, con emissione di nota di credito n.910843072 compensata sulla fattura n. 2017T000301930. In ogni caso, nel corso della discussione, WIND Tre si è resa disponibile alla liquidazione dell'indennizzo per il periodo contestato dall'istante, ma la proposta non è stata accettata.

Con riferimento alla richiesta volta a ottenere un risarcimento danni, si rappresenta che la stessa esula dalle competenze dell'Autorità.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

La richiesta di cui al punto i. deve trovare accoglimento in quanto la doglianza di parte istante non risulta contestata dall'operatore che ha riconosciuto la presenza del disservizio per il periodo non continuativo pari a 29 giorni, tant'è vero che anche nel corso della discussione ha manifestato la propria disponibilità alla liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione del servizio, così come richiesta dal cliente.

Tanto premesso, si ritiene che la società WIND Tre debba corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1 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, al netto dell'importo pari a euro 100,00 già corrisposto ai sensi della Carta servizi, per un totale pari a euro 480,00 per l'interruzione dei servizi voce e dati di un'utenza telefonica di natura "affari".

Con riferimento alla richiesta di cui al punto ii., volta al risarcimento del danno, la stessa non può trovare accoglimento in quanto ai sensi dell'articolo 19, comma 4 del *Regolamento* l'Autorità "può disporre rimborsi o indennizzi".

DETERMINA



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

1. L'accoglimento parziale dell'istanza della società Adielle nei confronti della società WIND Tre S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, la somma di euro 480,00 (quattrocentottanta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dell'utenza telefonica con la maggiorazione degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza.

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. 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.

La presente determina è comunicata alle parti.

Napoli, 30 marzo 2018

IL DIRETTORE
Mario Staderini