



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione Tutela dei Consumatori*

### **DETERMINA DIRETTORIALE N. 66/17/DTC**

#### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ROSSI TRADING/WIND TRE S.P.A. (GIA' WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.) (GU14/1941/16)**

#### **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. 125/17/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*”;

VISTA l’istanza della società Rossi Trading, in persona del legale rappresentante *pro tempore* sig. Rossi, del 5 agosto 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

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

L’istante, intestataria dell’utenza telefonica *business* n. 0815181xxx, ha contestato il malfunzionamento del servizio ADSL, la mancata risposta al reclamo, l’interruzione



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### *Direzione Tutela dei Consumatori*

senza preavviso dei servizi e la fatturazione indebita. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato:

a. dalla fine del mese di ottobre 2014, il servizio ADSL risultava irregolare e discontinuo e nonostante diverse segnalazioni telefoniche, il disservizio persisteva cosicché l'istante ha inviato in data 20 luglio 2015 un reclamo tramite posta certificata, senza ricevere alcun riscontro;

b. successivamente, nel corso del mese di settembre 2015, la linea subiva un'interruzione totale e senza preavviso, motivo per cui l'istante in data 20 ottobre 2015 migrava verso altro operatore e gli venivano addebitati i costi per recesso anticipato e per servizi non erogati.

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

i. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;

ii. la liquidazione dell'indennizzo per la sospensione dei servizi;

iii. la liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento dell'ADSL

iv. l'annullamento delle fatture nn. 7411221808 – 7414678513 – 7418142289 e 7301298108 e ritiro della pratica dalla società di recupero crediti.

v. il rimborso delle spese di procedura.

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (ora Wind Tre S.p.A., di seguito anche solo "Wind" o "Società"), nella memoria e nel corso dell'audizione, ha precisato che, dai controlli effettuati nei propri sistemi, è emersa una sola segnalazione di guasto per linea muta del 9 dicembre 2013, risolta il giorno seguente. In seguito, l'istante non ha più contattato il servizio clienti per segnalare eventuali malfunzionamenti, come si evince dalla schermata dei contatti. Nel mese di settembre 2014, l'istante inviava un reclamo scritto in quanto non era stata attivata sulla linea oggetto di controversia la promo apparato ADSL gratis, il reclamo veniva accolto e gestito correttamente e tra la fine di dicembre 2014 e gli inizi di gennaio 2015, Wind provvedeva ad effettuare storni di canoni relativi all'apparato ADSL e ad emettere relative note di credito. Nel mese di maggio 2015, l'istante contestava l'addebito del canone ADSL in alcune fatture: il suddetto reclamo risultava infondato in quanto nelle fatture contestate l'abbonamento ADSL risultava, a seguito di inserimento promo, fatturato a costo zero.

Come si evince dalla schermata dei contatti, l'istante nel periodo oggetto di contestazione non ha contattato il servizio clienti al fine di segnalare eventuali disservizi ma ha inviato, soltanto, in data 20 luglio 2015 un reclamo tramite pec contestando per la prima volta il malfunzionamento del servizio ADSL. Wind, effettuati gli opportuni controlli sul dettaglio del traffico dell'ultimo periodo, verificava una connessione stabile e di lunga durata.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### *Direzione Tutela dei Consumatori*

Anche con riferimento alla contestazione in merito ad una presunta arbitraria interruzione dei servizi a far data dai primi di settembre 2015 e fino al 20 ottobre 2015, data di migrazione verso altro OLO, alcuna segnalazione è pervenuta nel suddetto periodo da parte dell'istante, come risulta dalla schermata dei contatti.

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

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i) la stessa deve ritenersi accoglibile, in quanto il reclamo inviato tramite posta certificata in data 20 luglio 2015 risulta privo di riscontro. La schermata prodotta dalla Wind non prova alcun invio di una risposta scritta ed esaustiva al cliente. Tanto premesso deve essere riconosciuto in favore dell'istante la liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 11, del *Regolamento indennizzi* secondo il parametro pari ad euro 1,00 *pro die* dal 3 settembre 2015 (al reclamo del 20 luglio 2015 occorre considerare 45 giorni per la gestione dello stesso) fino al 20 ottobre 2015 (data in cui l'istante è migrato verso altro OLO, venendo meno ogni interesse alla risoluzione del problema) per il numero di giorni pari a 47.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii), relativa alla sospensione senza preavviso dei servizi, la stessa non può ritenersi accoglibile in quanto dalla documentazione depositata non risulta alcuna segnalazione di disservizio da parte dell'istante, tale da poter esigere un intervento tempestivo per la risoluzione del disservizio. Ne consegue, quindi, che alcuna richiesta volta al riconoscimento di indennizzi può essere valutata in questa sede. A tal proposito, la delibera n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che *“Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione”*, (si vedano le delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR ed altre).

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iii), la stessa non può ritenersi accoglibile in quanto la società Wind, in seguito al reclamo del 20 luglio 2015, ha provveduto ad estrarre i dati di traffico del periodo 1 maggio 2015- 22 luglio 2015, dai quali si evince una regolare connessione dati.

Da ultimo, la richiesta dell'istante di cui al punto iv), non può trovare alcun accoglimento in quanto dalla documentazione depositata non si rinvergono le ragioni che potrebbero giustificare un eventuale storno delle fatture depositate dall'istante e relative al periodo maggio 2015- dicembre 2015. Del resto agli atti del fascicolo non risultano contestazioni inviate dall'istante in merito alle voci addebitate in fattura. Anche la stessa richiesta volta allo storno dei costi di migrazione non può essere accolta in quanto l'importo pari ad euro 35,00 addebitato in fatture risulta tra i costi giustificati in conformità a quanto previsto dal “decreto Bersani”.

Infine si ritiene di liquidare l'importo pari ad euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura.



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

Nelle more della conclusione del procedimento, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. si è fusa, per incorporazione, con la società H3G S.p.A. nella nuova società Wind Tre S.p.A.

La nuova formulazione dell'art. 2504-bis c.c., al comma 1 chiarisce che la fusione tra società prevista dall'art. 2501 c.c. e seguenti non determina, nel caso di fusione per incorporazione, l'estinzione della società incorporata, né crea un nuovo soggetto di diritto nel caso di fusione paritaria, bensì attua l'unificazione per integrazione reciproca delle società partecipanti alla fusione (cfr. Cass., Sez. II, 22 agosto 2007, n. 17855; Cass., Sez. III, 23 giugno 2006, n. 14526).

**DETERMINA**

1. L'accoglimento parziale dell'istanza della società Rossi Trading, in persona del legale rappresentante pro tempore sig. Rossi, nei confronti della società Wind Tre S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa, pertanto, la società Wind Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, mediante bonifico o assegno bancario, oltre l'importo pari ad euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura, anche l'importo pari ad euro 47,00 (quarantasette/00) per la ritardata risposta al reclamo con la maggiorazione degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

Napoli, 12/06/2017

IL DIRETTORE  
Mario Staderini