



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 75/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA GIUGNO / WIND TRE S.P.A. (GU14/1836/17)

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 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 l’istanza della sig.ra Giugno, del 23 ottobre 2017;

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 fissa n. 0823621XXX, ha lamentato nei confronti di WIND Tre S.p.A. (di seguito anche “WIND Tre” o “Società”) l’interruzione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

del servizio telefonico e la mancata risposta ai reclami. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento, negli scritti difensivi e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. a far data dal 27 gennaio 2016, l'istante riscontrava sulla propria utenza telefonica fissa la totale assenza di linea voce e dati; prontamente provvedeva a segnalare il disservizio al servizio clienti utilizzando il proprio recapito mobile, ma il problema non veniva risolto;
- b. nelle date del 1° aprile 2016 e 5 ottobre 2016, l'istante inviava tramite PEC due reclami volti a segnalare il disservizio e a richiedere la corresponsione degli indennizzi, ma in entrambi i casi non ha ricevuto alcuna risposta.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione della linea telefonica dal 27 gennaio 2016;
- ii. lo storno degli importi addebitati in fattura per il periodo relativo al disservizio;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iv. il rimborso delle spese di procedura;
- v. un indennizzo forfettario per i danni.

La Società WIND Tre, nella propria memoria difensiva, ha dichiarato che, dalla schermata dei contatti, risulta che l'istante ha contestato per la prima volta l'interruzione del servizio telefonico nel mese di ottobre 2016, quando ormai il problema era stato risolto, come ha dichiarato lo stesso istante. Ne consegue che il diritto all'indennizzo non sussiste nel caso di specie in quanto l'istante ha segnalato il disservizio quando ormai non sussisteva più non consentendo all'operatore di intervenire per la risoluzione. La Carta servizi WIND prevede che la risoluzione del guasto deve avvenire entro il quarto giorno lavorativo successivo alla segnalazione, solo in seguito, scaturisce il diritto alla liquidazione dell'indennizzo.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, WIND Tre ha precisato che prima della PEC di ottobre 2016 non risultano alte segnalazioni né scritte né telefoniche (né tanto meno controparte deposita in atti prova delle stesse). In ogni caso, seppure il cliente avesse reclamato per il disservizio, i reclami risulterebbero riscontrati per fatti concludenti considerato che è controparte ad affermare che il disservizio si sarebbe risolto in data 10 aprile 2016.

In sede di tentativo di conciliazione, WIND Tre aveva avanzato una proposta economica non accettata dall'istante.

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

Dalla documentazione acquisita è stato possibile verificare che l'istante ha inviato il primo reclamo scritto tramite PEC di cui vi è prova in data 1° aprile 2016. Prima di tale data non vi alcuna prova certa in merito alle segnalazioni telefoniche effettuate da altra



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

utenza mobile, a tal fine sarebbe stato necessario indicare il numero identificativo della segnalazione, o quanto meno la data, l'orario e il codice dell'operatore del servizio clienti; in mancanza di tali elementi non è possibile considerare le segnalazioni telefoniche. Ne consegue che l'istante avrà diritto alla liquidazione dell'indennizzo secondo il parametro pari a euro 10,00 *pro die* per i servizi voce e dati per il numero di giorni pari a 10, dal 1° aprile 2016 al 10 aprile 2016, data in cui i servizi hanno ripreso a funzionare, come dichiarato dallo stesso istante.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto ii. volta allo storno/rimborso degli importi addebitati nelle fatture relative al periodo di disservizio, la stessa deve essere accolta. La società WIND Tre sarà tenuta a stornare/rimborsare gli importi relativi alla linea telefonica per il periodo 27 gennaio 2016 – 10 aprile 2016, in quanto trattandosi di un contratto a prestazioni corrispettive non è possibile esigere il pagamento del canone per il periodo in cui i servizi non sono stati erogati.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iii. volta alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la stessa deve essere valutata con riferimento al reclamo del 1° aprile 2016 che risulta accolto per fatti concludenti mediante il ripristino del servizio telefonico. Il secondo reclamo del 5 ottobre 2016 non può essere considerato tale in quanto mira soltanto al riconoscimento degli indennizzi, pertanto, non può determinare il diritto alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*.

Con riferimento alla richiesta di rimborso delle spese di procedura, si ritiene equo liquidare l'importo pari a euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

Infine, la richiesta di cui al punto v, non può trovare accoglimento in quanto esula dalle competenze di questa Autorità, che, ai sensi dell'articolo 19, comma 4 del *Regolamento*, può disporre rimborsi o indennizzi in favore dell'istante spettando la competenza risarcitoria al giudice ordinario.

DETERMINA

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

1. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, l'importo pari a euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, a stornare/rimborsare gli importi addebitati per il periodo del disservizio dal 27 gennaio 2016 al 10 aprile nonché a corrispondere l'importo pari a euro 100,00 a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati, 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

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.

La presente determina è comunicata alle parti.

Napoli, 27 luglio 2018

Il Direttore
Mario Staderini