



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 16 del 02 marzo 2017

OGGETTO N. 5	Definizione della controversia XXXXX contro Wind Telecomunicazioni XX (ora WindTre XX)
---------------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXXXX contro Wind Telecomunicazioni XX (ora WindTre XX)

(GU14 N. XX/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 2 marzo 2017,

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 *“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 *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249*”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 31 marzo 2016 (prot. n. XX/2016) con la società XXXXX, con sede in XXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Wind Telecomunicazioni XX (ora WindTre XX);

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza fissa di tipo affari XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) in data 09/10/2015 concludeva un contratto con l'operatore Wind Telecomunicazioni XXX per la fornitura del servizio voce e del servizio ADSL;
- b) il 02/12/2015 segnalava il mancato funzionamento di entrambi i servizi;
- c) in assenza di riscontro, formalizzava il reclamo con pec del 28/12/2015;
- d) Wind rispondeva dapprima il 31/12/2015, dichiarando accolto il reclamo, e, successivamente, il 12/01/2016 dichiarandolo non accolto;
- e) recedeva dal contratto in data 24/01/2016, con un totale di 53 giorni di mancato funzionamento dei due servizi.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) il pagamento di euro 1060,00 a titolo di indennizzo per malfunzionamento;
- II) euro 100,00 di indennizzo per mancata evasione dei reclami;
- III) rimborso di euro 33,17 di cui alla fattura n. XXXXXX del 12/01/2016;
- IV) storno della fattura n. XXXXX del 13/02/2016 per euro 160,03;



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

V) pagamento di euro 300,00 come rimborso spese di procedura;

VI) manleva della compagnia telefonica in favore dell'istante da pretese dell'Ente impositore per il pagamento di tasse o imposte sulle fatture di cui ha chiesto lo storno o il rimborso.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) il 30/11/2015 l'istante contattava il servizio clienti per segnalare un malfunzionamento. A seguito di controlli non si riscontrava alcuna anomalia e, su conferma del cliente, la pratica veniva chiusa nella stessa giornata;

b) il 02/12/2015 l'istante proponeva un reclamo perché da una settimana riceveva telefonate a singhiozzo e non riusciva a telefonare, tale reclamo non era stato preceduto da segnalazione di guasto. Wind effettuava le necessarie verifiche e il 16 dicembre contattava il cliente che ne confermava la risoluzione;

c) il 23 dicembre l'istante reclamava chiedendo il rimborso per il mancato utilizzo della linea; tale reclamo veniva gestito e respinto con risposta scritta;

d) il 28 dicembre inviava una pec con cui chiedeva il recesso del contratto; tale recesso è stato immediatamente gestito e la linea veniva cessata il 24 gennaio 2016; in data 31/12/2015 Wind contattava l'istante telefonicamente per informarlo dell'esito del reclamo e inviare risposta scritta.

e) dal dettaglio del traffico risulta che il disservizio non è stato subito per 53 giorni come affermato dall'istante.

In base a tali premesse, il gestore chiede il rigetto della domanda.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare va dichiarata inammissibile la domanda di manleva della compagnia telefonica in favore dell'istante da pretese dell'Ente impositore per il pagamento di tasse o imposte in quanto le questioni attinenti a profili tributari o fiscali sono espressamente escluse dalle materie in relazione alle quali sussiste la competenza del Corecom.

Ugualmente, va dichiarata inammissibile la generica richiesta di storno di eventuali future fatture per carenza di interesse concreto ed attuale.

Nel merito, le richieste di parte istante possono essere parzialmente accolte per le motivazioni di seguito specificate.

In via generale si deve ricordare che, ai sensi dell'articolo 3 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, All. A), gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, e in caso di disservizio devono



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che la problematica sia dipesa da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c.. Inoltre, il presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per un malfunzionamento è che il guasto venga segnalato all'operatore e, a tal proposito, l'art. 5 comma 3 della delibera 73/11/CONS precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorra, appunto, dalla data di proposizione del reclamo. Tanto premesso e venendo al caso di specie, l'operatore non ha dimostrato di aver fornito i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni. Anche dalla documentazione di traffico depositata non è possibile escludere un malfunzionamento parziale (per esempio dal 23/12/2015 al 31/12/2015 non risulta traffico voce), inoltre i numerosi reclami dall'istante inviati al gestore inducono a ritenere verosimile che, effettivamente, la linea non funzionasse come dovuto.

Da ciò consegue che all'utente va riconosciuto un indennizzo, la cui misura va comunque determinata tenendo conto del fatto che, nonostante la non regolare fornitura del servizio, quest'ultimo è comunque stato fruito, sia pure in maniera inadeguata e non soddisfacente, a causa dei descritti malfunzionamenti (AGCOM 53/11/CIR).

In ordine alla determinazione del periodo indennizzabile, vanno fatte le seguenti considerazioni.

Nel reclamo del 2 dicembre 2015, l'istante lamenta un funzionamento "a singhiozzo" della linea telefonica (non facendo menzione del servizio dati), riferendo che tale situazione dura "da circa una settimana". Nel reclamo del 16 dicembre successivo, l'istante riferisce nuovamente un parziale disservizio relativo alla linea voce perdurante, anch'esso, "da circa una settimana". A questi reclami, se ne aggiunge uno, del 22 dicembre, in cui l'istante parla di "mancato utilizzo della linea telefonica per le due interruzioni segnalate in precedenza". Infine, nella raccomandata A/R del 28 dicembre, l'istante, assumendo il malfunzionamento della linea voce e dati (parlando di funzionamento a singhiozzo per la prima, e di difficoltà di accesso alla rete internet per la seconda), chiede, tra l'altro "il recesso immediato dal contratto", richiesta presente nei gestionali dell'operatore, come dichiarato da quest'ultimo, dal 29 dicembre 2015 (all.9 alla memoria difensiva di Wind).

Da quanto sopra, e tendo conto anche dei tabulati di traffico depositati dal gestore, si desume che il malfunzionamento dei servizi lamentato dall'istante sia stato parziale, con conseguente



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

diritto ad essere indennizzato in base al parametro previsto dall'art. 5, comma 2, del Regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il quale "nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento". Tale importo va raddoppiato considerato che si tratta di un'utenza di tipo "affari". Il malfunzionamento va calcolato dal 02/12/2015, data della prima segnalazione agli atti, sottraendo i 4 giorni previsti dalla Carta servizi Wind per la risoluzione delle problematiche, al 28/12/2015, data in cui l'istante ha chiesto il "recesso immediato" dal contratto, manifestano così in tal modo la carenza di interesse, da quel momento, ad usufruire dei servizi Wind. Pertanto, fatti i conti, spetta alla XXXXX un indennizzo di euro 280 (28 gg X 2,50 euro X 2 servizi X 2, in quanto utenza di tipo "affari").

Quanto alla richiesta di rimborso di euro 33,17 di cui alla fattura n. XXXXX del 12/01/2016 e di storno della fattura n. XXXXX del 13/02/2016 per euro 160,03, considerato che non vi è stata una completa interruzione del servizio e che, comunque, l'istante è rimasto cliente Wind sino al 24 gennaio 2016, si ritiene ragionevole, in via equitativa, riconoscere lo storno/rimborso delle stesse nella misura del 50%.

La richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo non può essere accolta in quanto agli atti risultano i riscontri dei reclami inoltrati.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato al procedimento con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXX, con sede in in XXXXXX per i motivi sopra indicati,



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

A) l'operatore Wind Telecomunicazioni XX (ora WindTre XX), in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

-**versare** all'istante la somma di euro 280 a titolo di indennizzo;

-**stornare/rimborsare** le fatture n. XXXXXX del 12/01/2016 e n. XXXXXX del 13/02/2016, nella misura del 50%.

Le somme di cui ai punti precedente dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **versare** all'istante la somma di **€150/00** a titolo di spese di procedura;

B) il rigetto della altre domande.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)