

DECRETO DC/71/19/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
E. QUATTROCCHI / WIND TRE
(GU14/5589/2018)
Corecom Lazio

Il Commissario straordinario

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. 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. 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;

VISTO l’Accordo quadro 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, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio del 15 maggio 2019, n. T00118, di nomina del Dott. Claudio Lecce quale Commissario straordinario del Comitato regionale delle comunicazioni (Co.re.com.);

VISTA l'istanza di E. QUATTROCCHI del 08/08/2018 acquisita con protocollo N. 0074611 del 08/08/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante deduceva che in data 02.10.2017 aveva sottoscritto un contratto di fornitura servizi di telefonia fissa/ADSL con Wind Tre XXX. Dopo circa 5 giorni lavorativi, veniva recapitato all'indirizzo di fornitura del servizio un modem ADSL, con relative istruzioni di installazione. Nonostante conferma via SMS dell'avvenuta attivazione del servizio e relativa installazione dell'apparecchio, il servizio risultava assente. Provvedeva immediatamente a segnalare il problema al numero del servizio clienti 155 e dopo alcune settimane veniva contattato da un tecnico Telecom, il quale a seguito di verifica tecnica all'esterno dell'abitazione, provvedeva a certificare la presenza del segnale dentro l'appartamento con idoneo strumento, attribuendo il malfunzionamento ad un guasto del Modem Wind fornito, consigliando il cliente di chiederne un altro in sostituzione. Contattava dunque nuovamente il servizio clienti, richiedendo un secondo Modem funzionante. Dopo alcune settimane riceveva il secondo Modem ma si ripeteva esattamente la stessa problematica ed un secondo tecnico Telecom, in sede di sopralluogo, confermava ancora una volta la situazione riportata dal primo tecnico e cioè la perfetta copertura fino alla presa telefonica/fibra dell'appartamento, ma l'assenza di configurazione del Modem. Nei mesi successivi, effettuava numerose chiamate al servizio clienti segnalando sempre lo stesso problema, finché il 07.12.2017 veniva emessa la fattura n° W1718850805 di Euro 25,62. A quel punto, il 13.12.2017, inviava raccomandata per richiedere l'annullamento della fattura e disdetta del contratto. Wind non provvedeva in tal senso, continuando ad emettere fatturazione (Euro 285,51). In base a tali richieste, richiedeva il rimborso delle fatture emesse e l'indennizzo per mancata attivazione del servizio.

2. La posizione dell'operatore

Wind con deposito della memoria sosteneva quanto segue. A seguito di richieste varie da parte del cliente e dei relativi interventi dei tecnici, nulla era mai stato riscontrato ad eccezione della sostituzione del modem. Più precisamente in data 24/10/2017 il cliente segnalava disservizio tecnico (assenza portante fibra; era pertanto aperto guasto RATT ID 1-383829839270 e risolto il 30/10/17 con soluzione "competenza cliente" (la problematica quindi non dipendeva dall'Operatore). In data 30/10/2017 il cliente segnalava nuovamente disservizio tecnico. Veniva aperto guasto RATT ID 1-385644659085, chiuso il 31/10/17 con soluzione "Guasto non riscontrato nella rete TI modem disallineato". Il 06/11/2017 il cliente segnalava nuovamente disservizio tecnico. Veniva aperto guasto RATT ID 1-387397551555, chiuso il 07/11/17 con soluzione "modem da sostituire". Il 27/11/2017 il cliente riceveva nuovo modem ma segnalava ancora disservizio tecnico. Veniva aperto guasto RATT ID 1-393303012044 e chiuso il 28/11/17 con soluzione "guasto non riscontrato in rete". In data 23/01/18 la scrivente provvedeva alla disattivazione dell'utenza come da richiesta del cliente. In data 06/02/2018 il servizio tecnico riscontrava comunque il regolare funzionamento del servizio. In data 02/02/18: in seguito a reclamo cliente per disservizio, il reparto amministrativo competente, sulla base dei ratt certificati, calcolava uno storno di euro 1,06 da applicare in ft W1800436033 ed emette relativa nota di credito. Ciò posto l'istante risultava debitore nei confronti della scrivente di un importo pari ad € 385,70 a seguito del mancato pagamento di ogni fattura emessa per la fornitura: in particolare delle fatture W1718850805, W1800436033, W1803202526 e W1806454723 al netto della citata nota di credito. Tutto ciò premesso, l'operatore richiedeva il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

La controversia verte sulla mancata attivazione della connessione in fibra ("Wind Home Fibra") ,

come richiesto con contratto del 2.10.2017. L'utente ha dedotto che a seguito di ricezione del modem per la configurazione del servizio, questo tuttavia era assente; nonostante due interventi tecnici, il problema non veniva risolto, tanto che risolveva il contratto con A/R del 31.12.2017. In base al criterio di riparto sancito da consolidata giurisprudenza di Cassazione, spettava a Wind provare o la regolare erogazione del servizio, o la risoluzione del guasto o, in ipotesi, l'imputabilità della responsabilità a terzi. A ben vedere, Wind non nega né l'esistenza dei ripetuti reclami dell'utente, né la mancata risoluzione del problema, né la disdetta imputando via via la responsabilità o all'utente, o al modem (che riconosce aver sostituito) e, in data 6.2.2018, riscontrava il regolare funzionamento del servizio. Tuttavia di tutti i ticket aperti e delle relative note di chiusura non fornisce alcuna prova, confermando altresì la perduranza del disservizio a fronte di così ravvicinate segnalazioni di guasto dell'utente. In particolare, essendo Wind il nuovo operatore unico per l'erogazione del servizio, avrebbe dovuto senza dubbio risolvere il problema, quand'anche relativo al solo funzionamento/configurazione del modem, posto che l'apparato era di sua proprietà ed integrava l'obbligazione assunta con il contratto. In mancanza dunque di prova in merito all'attività svolta per l'attivazione effettiva del collegamento in fibra, Wind è responsabile ai sensi dell'art.4, comma 1 Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, dal 7.10.2017, data presunta di consegna del modem, al 23.1.2018, asserita data di disattivazione dell'utenza come richiesto dal cliente, per Euro 817,50. Wind è tenuta a stornare le fatture medio tempore emesse a far data dalla n. W1718850805 del 07/11/2017 di Euro 25,62, n. W1800436033 del 02/01/2018 di Euro 70,17, n. W1803202526 del 14/02/2018 di Euro 285,51 e n. W1806454723 del 05/04/2018 di Euro 5,46.

DECRETA

Articolo 1

Accoglie l'istanza presentata dal sig. E. Quattrocchi nei confronti di Windtre XXX. L'operatore dovrà corrispondere all'utente, oltre Euro 50,00 di spese di procedura, l'indennizzo di cui all'art.4, comma 1 Allegato A alla delibera n.347/18/CONS per l'importo di Euro 810,00, oltre interessi legali maturati a decorrere dal deposito dell'istanza. Windtre Spa è tenuta inoltre a regolarizzare la posizione contabile dell'utente, mediante storno delle somme fatturate come indicato in motivazione.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 03/07/2019

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

F.TO