

DECRETO DC/73/19/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

A. REA / WIND TRE
(GU14/6015/2018)

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 A. REA del 09/08/2018 acquisita con protocollo N. 0076118 del 09/08/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente lamentava che a far data dal 05/10/2017 è stata richiesta assistenza per il malfunzionamento della linea telefonica al servizio clienti via twitter: la linea subiva continue cadute della connessione adsl ed eccessiva rumorosità della parte voce. L'assistenza, nonostante i messaggi di presa in carico del guasto, non gestiva efficacemente le problematiche segnalate. Difatti il guasto è stato risolto, anche solo parzialmente, solo a metà febbraio 2018. L'azienda ha inoltre negato il risarcimento richiesto per la tardiva risoluzione del guasto previsto dalla carta dei servizi. Allegava quindi le comunicazioni intercorse con il servizio assistenza, che denotavano l'assenza di qualsiasi risposta per iscritto. In base a tali richieste richiedeva. 1) la risoluzione del guasto 2) Indennizzo di Euro 1000,00.

2. La posizione dell'operatore

Wind eccepiva che nonostante due interventi tecnici, nulla era emerso: più precisamente in data 16/10/2017 su richiesta del cliente il servizio clienti apriva RATT/WTT 1-381341569419 per "rumori di linea" chiuso con intervento tecnici Telecom Italia in data 19/10/2017; successivamente in data 29/01/2018 – sempre su richiesta del cliente – era aperto il RATT/WTT 1-409971475599 per "assenza randomica di portante" chiuso con intervento tecnici Telecom Italia in data 14/02/2018. - Già in data 3 gennaio 2018 il cliente aveva rifiutato assistenza manifestando l'intenzione di cambiare operatore e, in data 06/02/2018, il servizio tecnico riscontrava comunque il regolare funzionamento del servizio. Inoltre, i tabulati del traffico da gennaio a marzo evidenziavano una regolare fruizione, senza alcuna anomalia. Ciò posto, non ricorrendo alcun elemento per accogliere la richiesta del cliente, la scrivente si rendeva comunque disponibile a valutare un'eventuale richiesta di recesso, rinunciando ad eventuali costi di penali qualora fossero contemplati nel contratto vigente.

3. Motivazione della decisione

L'utente ha introdotto il presente procedimento lamentando nei confronti di Wind il malfunzionamento della linea sia per l'adsl (cadute di connessione), sia lato fonia (linea disturbata). In proposito ha svolto numerosi reclami in buona parte ammessi dal gestore. In base al criterio di riparto degli oneri probatori tra le parti, come sancito dalla giurisprudenza di Cassazione, a fronte del dichiarato inadempimento nella risoluzione del guasto, spettava a Wind fornire la controprova della sua risoluzione e dell'attività svolta tecnicamente per risolvere il problema. Tale non può essere considerato il tabulato del traffico nel periodo contestato, pure depositato in atti che, ancorché privo di qualsivoglia intestazione ufficiale, comunque sarebbe idoneo a smentire un'interruzione totale dei servizi, ma non il malfunzionamento degli stessi, come nel caso di specie. Nè le schermate di sistema dell'assistenza tecnica attivata a seguito delle segnalazioni dell'utente, dimostra alcunchè in ordine all'effettiva risoluzione del guasto, oltre alla mera data di chiusura dei relativi ticket. Sta di fatto che dalle prime segnalazioni al servizio clienti del 5.10.2017, prese in carico ma mai sostanzialmente riscontrate, fino a tutto il 5.2.2018, le segnalazioni dell'utente sono state puntuali nel contenuto delle censure e continuative nel tempo ad indicare la perduranza del disservizio. In mancanza dunque di controprova in ordine al rispetto degli obblighi nascenti dal contratto e dalla regolamentazione di settore in tema di gestione dei guasti, Wind è responsabile per la mancata risoluzione dei problemi alla linea dal 5.10.2017, data della prima segnalazione al servizio clienti, al 15.2.2018 (data dedotta di risoluzione). Ai sensi dell'art.6, comma 2 Allegato A alla delibera n.347/18/CONS deve pertanto riconoscersi all'utente un indennizzo di Euro 798,00. Quanto ai reclami sul malfunzionamento, a prescindere dalla risposta via email del 14.3.2018 di diniego degli indennizzi contrattuali, del tutto priva di motivazione, spetta all'utente l'indennizzo per la mancata risposta a far data dal reclamo più

risalente (5.10.2017) fino all'udienza di conciliazione del 3.5.2018 nella misura massima di Euro 300,00, ai sensi dell'art.12, comma 1 Allegato A alla delibera n.347/18/CONS.

DECRETA

Articolo 1

Accoglie l'istanza del sig. A. Rea nei confronti di WindTre XXX e condanna l'operatore alla corresponsione a favore dell'utente, oltre che della somma di euro 50,00 per spese di procedura, dei seguenti indennizzi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dal deposito dell'istanza: - euro 798,00 a titolo di indennizzo per malfunzionamento dei servizi voce e adsl ai sensi dell'art.6, comma 2 Allegato A alla delibera n.347/18/CONS; - Euro 300,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 12, comma 1 Allegato A alla delibera n.347/18/CONS. L'operatore dovrà corrispondere le somme secondo la modalità prescelta con l'istanza.

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