

DECRETO DC/88/19/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ELEUTERI A. / WIND TRE
(GU14/42943/2018)
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 ELEUTERI A. del 09/11/2018 acquisita con protocollo N. 0187405 del 09/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, cliente Wind Tre da maggio 2017 con contratto denominato "All Inclusive Unlimited Affari" (voce e ADSL) in uso alla propria attività commerciale, ha lamentato che dal giorno 04/04/2018 fino al 19.5.2018 subiva l'interruzione completa dei servizi Voce e ADSL. Aveva tempestivamente segnalato la problematica al call center Wind TRE che, in data 06/04/2018, interveniva con un tecnico senza tuttavia risolvere la problematica. Successivamente, effettuava svariati reclami senza ottenere alcun riscontro dal gestore in questione. Tutto ciò ha causato grave disagio, specie con riferimento all'impossibilità di utilizzare il POS per i pagamenti. All'udienza di conciliazione Wind non formulava alcuna proposta costringendo l'istante all'inoltro dell'istanza di definizione. In base a tali premesse, richiedeva: 1. Il rimborso e storno totale delle somme non dovute causa disservizio sul servizio. 2.L'indennizzo per la sospensione della linea voce e ADSL come da All. A delibera 347/18/CONS; 3.L'indennizzo per mancata risposta ai reclami come da All. A delibera 347/18/CONS.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore precisava che, contrariamente a quanto dedotto dall'utente, i tabulati di traffico depositati, controprovavano la regolare presenza di traffico in uscita dal 9 marzo in poi, almeno fino a tutto il 30 luglio successivo. Inoltre, tutte le segnalazioni erano state regolarmente gestite e riscontrate all'istante. In particolare era stato lamentato soltanto un disturbo sulla linea ed in relazione a questo era già stato riconosciuto un indennizzo contrattuale di Euro 100,00 comunicato con lettera di accredito e rimborsato con bonifico bancario sull'IBAN dell'utente a risoluzione della problematica che, date le caratteristiche non poteva inficiare l'utilizzo del "POS" posto che la possibilità di effettuare traffico – in particolare in uscita - non era mai stata in discussione come dimostrato dai tabulati e dagli stessi reclami del cliente che ha riferito sempre problemi di linea e non interruzioni totali nemmeno temporanee. Inoltre è stato disposto il riaccredito di € 34.75+ iva (presente nella fattura W1815437025) per i canoni dei seguenti periodi: 11gg per il periodo dal 05/04 al 17/04 (rimborso canone listino+invista); 11,69 iva esclusa, per il periodo dal 21/06 al 05/07 ; Euro 16,14 +iva per 6gg dal 24/07 al 30/07; rimborso 6.92 + iva . Alla luce di quanto sopra esposto, pertanto, le richieste di controparte non meritavano accoglimento.

3. Motivazione della decisione

La controversia si incentra sul dedotto disservizio di interruzione totale dei servizi nel periodo 4.4.2018/19.5.2018. A fronte del dedotto inadempimento, spettava alla controparte fornire la controprova di aver erogato il servizio in modo continuo e regolare, o di essersi diligentemente attivata per la risoluzione del guasto. Wind ha depositato i tabulati del traffico generato dall'utenza in un periodo molto ampio, comprensivo di quello dedotto, dai quali si evince in effetti la continuità nel traffico in uscita, incompatibile con l'isolamento della linea, così come dedotto. E' rilevabile tuttavia, dagli stessi tabulati, la totale assenza di chiamate e connessioni dal 5.4.2018 al 17.4.2018 che, raffrontata con i volumi dei periodi antecedente e successivo, è indice di una interruzione dei servizi, sebbene per un periodo più breve rispetto a quanto dedotto. La stessa schermata RATT offerta in deposito, non fa che confermare tale risultanza, poichè risulta tracciato un reclamo dell'utente del 5.4.2018 per "linea muta", cui hanno fatto seguito diversi solleciti riportanti le seguenti annotazioni remedy da parte dell'assistenza clienti: 10.4.2018 "trattasi di attività commerciale clt. non può usare il POS pregasi intervenire con massima urgenza"; 11.4.2018 "clt. sollecita intervento; 13.4.2018 "clt. sollecita risoluzione guasto trattasi p.IVA". Pertanto deve riconoscersi all'utente l'indennizzo per

l'interruzione dei servizi voce e dati nel periodo suddetto, ai sensi dell'art.6 , comma 2 e 13, comma 3 Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, per Euro 288,00. Al riguardo non è accoglibile l'eccezione sollevata dal gestore di aver già ristorato il cliente con l'indennizzo di Euro 100,00 corrisposto sul suo IBAN, in quanto la circostanza non è provata e l'utente l'ha contestata. Congruo è invece l'accredito disposto sulla fattura n. W1815437025, a parziale storno dei canoni riferiti al periodo. Non è accoglibile la domanda di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, poichè l'operatore lo ha riscontrato per fatto concludente mediante ripristino delle funzionalità della linea, entro il tempo utile alla risposta.

DECRETA

Articolo 1

in accoglimento dell'istanza presentata dal sig. Eleuteri A. nei confronti di Wind Tre XXX, spetta all'utente, oltre spese di procedura per euro 50,00, l'indennizzo di Euro 288,00 ai sensi dell'art.6 , comma 2 e 13, comma 3 Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS. I suddetti importi saranno corrisposti con le modalità indicate in 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