

DELIBERA N. 261/2022/CRL/UD del 08/09/2022

**Cxxx Ixxx Fxxx / WINDTRE S.P.A.
(ISTANZA LAZIO/D/582/2018)**

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 08/09/2022;

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”;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione 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”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza di Cxxx ixxx Fxxx di cui al prot. D2632 del 11/05/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’utente:

La Sig.ra A. Mxxx, legale rappresentante della ditta individuale “Carta in Festa” intestataria della linea business 06.6xxxxxxx, lamenta l’isolamento della linea voce – e

successivamente del servizio ADSL e del POS – a decorrere dal 14.09.2017. Sostiene inoltre di essere stata costretta a migrare la linea verso altro operatore, con decorrenza 19.10.2017, al fine di evitare il prolungarsi dell’isolamento dei servizi.

A supporto delle proprie contestazioni, deduce di aver effettuato inizialmente dei reclami telefonici e, con PEC del 19.09.2017, reclamo scritto all’operatore senza ricevere risposta.

Per tali motivi ha richiesto in sede di istanza GU14 e con memoria di integrazione delle difese:

- i) per la sospensione dei servizi indennizzo di € 1.080,00
- ii) per la mancata risposta al reclamo del 19.09.2017 indennizzo di € 250,00;
- iii) rimborso canoni per il periodo di disservizio;
- iv) il rimborso delle spese di procedura e rimborsi spese.

2. Posizione dell’Operatore Wind Tre:

L’operatore Wind Tre precisa, preliminarmente, che nelle more del lamentato disservizio parte istante chiedeva migrazione verso altro operatore e che la detta procedura si completava in data 16.10.2017. Nel ribadire che il *dies ad quem* del malfunzionamento doveva fissarsi, conseguentemente, al 16 ottobre 2017, la Wind Tre depositava in sede istruttoria schermata di sistema con l’indicazione delle date di perfezionamento della relativa procedura.

Nel merito, sostiene che l’onere di dimostrare l’inesatto adempimento alle obbligazione del Gestore ricade in capo all’utente, così come la necessità di dimostrare, se si chiede un indennizzo, di aver effettivamente subito un pregiudizio a seguito del contestato disservizio.

In punto di rimborso dei canoni, nel contestare le pretese avversarie, l’Operatore deposita in atti note di credito dalle quali si evincono da un lato a) lo storno a rimborso dei canoni per il periodo di servizio non fruito, nonché dall’altro b) l’accredito di un indennizzo di € 100,00.

3. Motivazione della decisione

Si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

I) Sulla domanda di indennizzo per il malfunzionamento dei servizi voce, ADSL e POS la domanda è meritevole di accoglimento nei limiti di seguito descritti. Deve infatti preliminarmente osservarsi che sussiste una palese incongruenza tra quanto lamentato dall’utente in sede di reclamo e, viceversa, con quanto dedotto in sede di procedura di definizione.

Ed invero, nel reclamo scritto del 19.09.2017 – l’unico formalizzato e prodotto in atti dalla parte istante – l’utente specifica chiaramente di aver subito un disservizio sulla linea voce e di non poter utilizzare il POS (entrambi con decorrenza dal 14.09.2017), mentre per quanto diversamente attiene il servizio ADSL è lo stesso utente a dichiarare espressamente che: *“la parte dati è rallentata, ma almeno questa non è assente”* (cfr.

all. reclamo). Non risultano in istruttoria altre contestazioni in tal senso che riguardano un isolamento della linea internet.

Pertanto la richiesta è può essere accolta esclusivamente con riferimento alla sola linea voce ed al servizio "POS", mentre risulta inammissibile in questa sede la domanda afferente la linea ADSL in quanto introdotta per la prima volta e reiterata solo dinanzi alla scrivente Autorità.

Pacifica, nel merito, è la responsabilità di Wind Tre nella determinazione del malfunzionamento. Ed invero, ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali sicchè, nel caso di dedotto malfunzionamento del servizio voce l'utente ha diritto all'indennizzo contrattualmente previsto per tutti i giorni del disservizio, a meno che l'operatore non provi che l'inadempimento non sia dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali ad esso allegate o dalla Carta Servizi. La Wind Tre non ha fornito la prova di avere reso il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni; pertanto, deve essere dichiarata la responsabilità dell'Operatore per inadempimento parziale alle obbligazioni contrattualmente assunte.

In ultimo, per quanto attiene il periodo oggetto del disservizio, esso decorre inequivocabilmente dal 14.9.2017, mentre il dies ad quem deve essere considerato il 16 ottobre 2017 indicato e provato dal gestore quale giorno di consegna della linea al gestore Recipient al termine del processo di migrazione. Si rammenta altresì che a mente dell'art. 9 della Carta dei Servizi "*WINDTRE e WINDTRE BUSINESS si impegnano a risolvere eventuali guasti tecnici relativi ai servizi di telefonia (...) fissa entro il quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione*" i quali andranno detratti dal computo dei giorni totali di malfunzionamento.

Poste le sopra riportate premesse si applicano al caso di specie (linea business) congiuntamente gli artt. 5 comma 1 e art. 12 comma 2 Del 73/11/Cons con indennizzo a carico di Wind Tre per isolamento della linea voce del numero 06.64010845 per giorni 28 (14.9.2017 al 16.10.2017 giorni 32 detratti 4 per la riparazione del guasto), così per € 280,00; per il servizio accessorio POS (da considerarsi gratuito in quanto accessorio alla linea ma non a pagamento) la voce indennizzo di cui al comma 3, dell'art. 4 in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, nella misura di € 56,00 per un totale di € 336,00.

II) Sulla mancata risposta al reclamo del 19.09.2017 la domanda risulta ammissibile nella misura in cui l'Operatore Wind Tre non ha fornito in atti riscontro specifico al reclamo in parola. Il periodo dovrà computarsi pertanto dalla data dell'inoltro alla data di celebrazione dell'udienza di conciliazione del 19.04.2018, detratti i giorni contrattualmente previsti per il riscontro da parte del Gestore (45gg). Ne deriva che ai sensi di quanto previsto ex art. 11, comma 1 a mente del quale: "*Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro*

1,00 per ogni giorno di ritardo” l’indennizzo per (212-45) 167 giorni di ritardo sarà pari ad € 167,00.

III) La richiesta di rimborso dei canoni non può essere accolta in quanto inammissibile, avendo l’Operatore WIND TRE già alla data del 27.11.2017 – ben prima della data di celebrazione dell’udienza di conciliazione – provveduto allo storno degli importi con nota di credito n°910964404, versata in atti.

Sul punto, pertanto, può essere considerata ampiamente cessata la materia del contendere.

IV) Sulla richiesta di rimborso delle spese di procedura, la domanda non può essere accolta; ed invero a mente dell’art. 19 ex Delibera 173/07/Cons, comma 5 “*Nel provvedimento decisorio l’Autorità, nel determinare rimborsi ed indennizzi, tiene conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*”; posta tale premessa, si evidenzia che prima di deferire la decisione al Collegio era stata formulata dal Gestore proposta congrua – anche alla luce degli indennizzi liquidati nella presente fase definitiva - che tuttavia il legale dell’utente non accettava. Ad ogni buon conto, si precisa che ai sensi del sopra citato disposto l’Autorità ha facoltà di “*riconoscere altresì il rimborso delle spese*”, in favore dell’istante, solo qualora le stesse risultino “*necessarie e giustificate per l’espletamento della procedura*”. Tuttavia, nel caso di specie non risulta provato che l’istante abbia sostenuto spese necessarie, né giustificate, per lo svolgimento della procedura, ivi compresa l’udienza di discussione del 21.03.2019 la quale – come si evince dai verbali – è avvenuta da remoto. Per tali motivi non si ritiene possibile riconoscere il rimborso delle spese richieste.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. A parziale accoglimento della domanda della Sig.ra A. Mxxx, n.q. di legale rappresentante della ditta individuale “Carta in Festa”, Wind Tre sarà tenuta al pagamento delle seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo:

- ex art. 5 comma 1 e 12 comma 2 All. A Del. 73/11/Cons per l’isolamento a seguito del guasto della linea voce e POS per **€ 336,00**;
- ex art. 11 comma 1 ex Del. 73/11/Cons per il ritardato riscontro al reclamo del 19.09.2017, così per complessivi **€ 167,00**.

2. WindTre S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to