

DELIBERA 199/2023/CRL/UD del 10/05/2023
MORENO MANZI / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/307939/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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. 353/19/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*”;

VISTA l'istanza di M. Mxxx del 21/07/2020 acquisita con protocollo n. 0312580 del 21/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di definizione presentata in data 21/07/2020 l'istante ha lamentato la mancanza di linea per circa 2 mesi, dal 2 novembre 2018. L'istante ha poi lamentato che, successivamente a tale data, il disservizio si è protratto ad intermittenza, come segnalato varie volte, per tutto l'anno 2019 ed è durato fino alla fine del mese di dicembre 2019. L'istante, riportando il testo di sms ricevuto dalla Wind Tre Spa a seguito della segnalazione del disservizio, evidenziava che il gestore era a conoscenza del danno. L'istante dichiarava, infine, di avere con il gestore un debito per fatture insolute di circa € 700,00, avendo richiesto il 07/12/2018 un indennizzo forfettario di euro 500,00. L'istante chiedeva, in considerazione di un disservizio protratto per oltre un anno, la compensazione tra le fatture insolute ed il risarcimento, a suo parere dovuto.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva, in data 11/03/2021, la Wind Tre Spa che eccepiva, nel merito “che in data 07/11/18, a seguito della PEC del cliente veniva aperta la segnalazione tecnica per assenza randomica di portante, risolta in data 21/11/18 con contatto e risposta scritta via e-mail. In data 23/11/18 a seguito di una nuova PEC per segnalare un malfunzionamento della linea fissa oggetto del presente procedimento si provvedeva a segnalare all'ente preposto tale situazione, che puntualmente verificava il caso e lo risolveva chiudendo la segnalazione il 26/11/18, previo intervento presso la cabina del tecnico Telecom Italia. Il 10/12/18 perveniva alla scrivente convenuta istanza GU5 avente ad oggetto disservizio tecnico, anche in questo caso venivano effettuate le puntuali verifiche tecniche ed in data 20/12/18 veniva chiuso il caso con lo stato “Risolto/Verificato”. Tale risoluzione veniva confermata telefonicamente anche dal signor Manzi. Corre l'obbligo di confermare che la risoluzione del disservizio veniva comunicata anche all'interno del Concilia Web con la chiusura del procedimento GU5/55500/2018, il tutto rispettando la tempistica imposta dal Corecom Lazio al gestore. Contemporaneamente con procedura ordinaria a seguito delle segnalazioni ut supra riportate veniva riconosciuto al cliente, esclusivamente in un'ottica di Customer Orientation ed a prescindere dalla fondatezza della contestazione dell'istante, un indennizzo da Carta dei Servizi di euro 45,00 con la Lettera di Accredito n. 9115586 Tale importo è stato inserito a compensazione della fattura numero W1900920160. Lo scrivente Gestore osserva, altresì, che nessun ulteriore reclamo scritto afferente all'oggetto dell'attuale procedimento è pervenuto da parte dell'istante. Per mera completezza difensiva si evidenzia che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle

istanze e delle richieste di indennizzo.” Il gestore confermava che la situazione amministrativa del signor Manzi risultava aperta per un importo pari a 1.796,17 euro, di cui € 1.090,17 per linea fissa oggetto di contestazione Cdf n. 206174228 ed € 706,00 per linea mobile non oggetto dell’attuale procedimento Cdf P1079264873. Il gestore rappresentava poi che l’istante non aveva saldato nessuna fattura a partire dal 09/02/2019, pur utilizzando il servizio nel merito, Il gestore chiedeva quindi il rigetto di tutte le domande proposte dall’istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto,

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell’Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità) l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. La richiesta dell’istante non è da accogliere. L’utente, infatti, ha diritto ad un indennizzo per il ritardo nella risoluzione del guasto debitamente segnalato all’operatore, qualora quest’ultimo non produca alcuna prova circa l’impossibilità tecnica di risoluzione del disservizio nel termine contrattualmente previsto, né tantomeno abbia dimostrato di aver notiziato l’utente delle eventuali difficoltà riscontrate (Agcom Delibera n. 21/10/CIR). Sussiste, inoltre, la responsabilità dell’operatore per il ritardo nella riparazione del guasto segnalato dall’utente qualora, questi non abbia fornito alcun elemento di prova idoneo a giustificare tale ritardo (Corecom Lazio Delibera n. 16/10) Ed infine nessuna responsabilità è ascrivibile all’operatore per il ritardo nella risoluzione del disservizio, qualora questo provi, come nel caso di specie, che immediatamente dopo aver ricevuto la segnalazione da parte del cliente, ha provveduto ad inoltrarla all’operatore proprietario della rete di accesso, cioè all’unico soggetto abilitato ad intervenire per la risoluzione del guasto (Corecom Lazio Delibera n. 33/12). L’utente, infatti, ha segnalato il disservizio in tre distinte occasioni: con due pec inoltrate in data con tre distinte pec rispettivamente in data 07/11/2018 e 22/11/2018 e con istanza GU5 in data 10/12/2018. In tutti i casi il gestore si attivava secondo i termini contrattuali (art. 2,2 delle Condizioni Generali di contratto), informando l’istante della presa in carico del guasto, dell’invio dei tecnici Telecom Italia e rispettando nell’ultima occasione delle tempistiche e le modalità dettate dal Corecom Lazio. L’operatore convenuto quindi si è prontamente attivato adottando tutte le misure necessarie per una tempestiva risoluzione del disservizio, il cui protrarsi non è stato determinato da causa a lui imputabile. Il gestore ha inoltre provveduto ad indennizzare automaticamente l’istante della somma di € 45,00, ai sensi dell’art. 6 comma 2 dell’Allegato A alla delibera n. 34/18/CONS (€ 3,00 per 15 giorni di

malfunzionamento). Infine, non risulta che l'istante, pur affermandolo, abbia denunciato ulteriori disservizi nel corso dell'anno 2019. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di non accogliere l'istanza del sig. M. Mxxx nei confronti della società Wind Tre Spa. Spese di procedura compensate.

2. 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.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini