

DECRETO DC/77/19/CRL  
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
G. GIULIANO / WIND TRE  
(GU14/11674/2018)

**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 G. GIULIANO del 03/09/2018 acquisita con protocollo N. 0114200 del 03/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'utente lamentava di aver subito l'interruzione del servizio dati dal 09/03/18 e del servizio voce dal 16.3.2018; nonostante molteplici solleciti al servizio clienti, il gestore non riparava il guasto, nè forniva spiegazioni sull'accaduto. Il 6.4.2018 inoltrava reclamo via PEC ed il 16.4.2018, presentava istanza per il tentativo di conciliazione. Il 2.5.2018 veniva inoltre richiesta la riattivazione urgente ma, nonostante un provvedimento del Corecom del 23.5.2018, i servizi venivano ripristinati solo il 6.6.2018. In base a tali premesse l'utente richiedeva : 1) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo; 2) l'indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati per circa tre mesi pari ad Euro 5000,00; 3) lo storno delle fatture inerenti il periodo del disservizio pari ad Euro 270,00; 4) conversione del contratto da business a residenziale;

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore ha preliminarmente eccepito l'inammissibilità dell'istanza di definizione per avere l'utente introdotto domande nuove non sottoposte a tentativo obbligatorio di conciliazione; in particolare, nell'istanza UG l'utente indicava quale esclusiva richiesta la "Linea Telefonica Funzionante", mentre nel successivo formulario GU14 parte istante trasformava la propria "domanda" pretendendo unicamente "storni ed indennizzi" nella misura complessiva di € 5.270,00. Ferme le assorbenti eccezioni in rito, riteneva nel merito le domande prive di fondamento in quanto il disservizio reclamato dall'istante per l'utenza 06\*\*\*\*\*295, era stato causato da un evento non dipendente dalla scrivente perché generato dalla rottura di un cavo Telecom che ha peraltro necessitato di un intervento "complesso" da parte della stessa. Quanto suddetto è provato sia dall'apertura in data 13/03/2018 della segnalazione di guasto identificata con Id Ratt 1-418159525192, sia dall'intervento delle squadre di Telecom e solleciti alla risoluzione da parte della scrivente. Pertanto, in mancanza di motivi "imputabili all'Operatore" non poteva trovare accoglimento la domanda di indennizzo. In tal senso citava "giurisprudenza" dei CoReCom chiamati, in più occasioni, a pronunciarsi in fattispecie analoghe; con diverse delibere di definizione, i CoReCom hanno rigettato le istanze dei clienti che chiedevano di essere indennizzati per disservizi analoghi. Si richiama, ad esempio, la Delibera n. 53/12 del CoReCom Friuli Venezia Giulia secondo cui l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per interruzione del servizio qualora l'operatore non dimostri che l'inadempimento è stato determinato da causa a lui non imputabile in forza dell'articolo 1218 c.c. La stessa Autorità si è più volte espressa con analogo orientamento. Comunque, in data 08/06/2018, il cliente riceveva SMS di conferma di chiusura guasto e, in data 21/06/2018 il servizio clienti contattava l'istante che confermava il regolare funzionamento del servizio. In data 5 luglio 2018, il servizio clienti ultimava la gestione del reclamo del cliente, predisponendo in favore dello stesso, un riaccredito di € 142,00 (visibile su 4 cicli di fatturazione dalla fattura W1815021815), quale ripetizione di canoni del periodo in cui è stato disservito nonché del riconoscimento del relativo l'indennizzo automatico. Parte istante tuttavia non aveva più corrisposto alcun importo sin dall'emissione della fattura W1804731330 del 5 marzo 2018 e riferita al periodo gennaio – febbraio 2018 totalizzando ad oggi un insoluto complessivo di € 328,44 già depurato di uno dei 4 cicli di riaccredito calcolati sulla base del periodo di disservizio. Concludeva pertanto per l'accoglimento dell'eccezione di inammissibilità e, in subordine, per il rigetto nel merito delle domande.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si rappresenta che non è accoglibile l'eccezione sollevata dal gestore di inammissibilità dell'istanza di definizione per avere l'istante introdotto domande nuove non sottoposte a tentativo obbligatorio di conciliazione; a ben vedere i fatti descritti nel formulario UG, posti a fondamento della controversia, sono gli stessi di quelli introdotti con l'istanza di definizione:

pertanto, per quanto nel procedimento conciliativo sia stata richiesta solo la riattivazione della linea, spetta comunque all'organismo adito per la definizione, la qualificazione della domanda, l'accertamento dell'eventuale fatto-inadempimento e le correlate conseguenze indennizzatorie ( cfr par III.1.2. "Contenuto e qualificazione delle istanze" delle Linee Guida ex del.276/13/CONS). Quanto al merito, a fronte dell'allegazione circostanziata dell'utente di aver subito un disservizio da certe date in poi, spettava a Wind provare l'attività svolta ai fini della risoluzione dello stesso o una causa esimente da responsabilità ex art.1218 c.c. In ordine a tale ultima ipotesi, Wind ha provato che il guasto era dovuto ad eventi occorsi sull'infrastruttura di rete, in gestione Telecom, e che pertanto aveva svolto le attività di propria competenza aprendo un apposito ticket con l'operatore di rete, nell'immediatezza della segnalazione del cliente ( 13.3.2018); ticket che, per deduzione stessa dell'utente, ha sortito l'intervento di un tecnico Telecom presso il domicilio del cliente, tuttavia senza esito risolutivo; da quella data in poi sulle schermate depositate da Wind risulta che l'OLO ha ricevuto dalla divisione tecnica operante sul posto, diverse indicazioni sulla data prevista per l'allaccio, ( 4.5.2018, 4.6.2018) e sulla natura complessa del guasto ( " guasto cavo con 400 coppie interrotte in più punti , la squadra è sul posto per la riparazione" ( note remedy). Tuttavia, pur non essendo nella fattibilità materiale di Wind l'intervento, da questa interlocuzione tra reparti tecnici durata qualche mese, non risulta alcun susseguente contatto con l'utente al fine di aggiornarlo sui lavori e soprattutto sui tempi di risoluzione, nonostante i solleciti da questi svolti con il servizio clienti. Quello dell'informativa all'utente, corretta e trasparente, anche sugli aspetti tecnici della prestazione erogata, è obbligo per l'operatore parte del rapporto contrattuale, sancita già dalla Direttiva Generale ex Delibera 179/03/CSP e ribadita, sotto il profilo sanzionatorio, dall'art.4. comma 2 della Delibera Indennizzi ex Delibera n.347/18/CONS, per cui l'operatore che non rispetti gli oneri informativi relativi all'attivazione dei servizi, risponde in via sussidiaria del mancato rispetto dell'obbligazione principale. Conforme sul punto, peraltro, è la stessa Carta Servizi WindTre laddove al punto 3.3. "Indennizzi" precisa che "In ogni caso, alcun indennizzo è dovuto ove il Cliente sia stato informato, ai sensi dell'art. 2.2 , dell'eventuale ritardo nell'attivazione del servizio richiesto". Pertanto, non avendo provato Wind di essersi correttamente relazionata all'utente in ordine alle difficoltà e complessità di quanto accaduto e, conseguentemente, del protrarsi dei tempi per la riparazione, è responsabile ai sensi della citata disposizione per non aver assolto i propri obblighi informativi verso il cliente; tale inadempienza è computata dal 14.3.2018 al 8.6.2018, data in cui inoltrava all'utente l'sms informativo sulla chiusura del guasto, per l'importo di Euro 645,00 da raddoppiarsi in base all'art.13, comma 1 , trattandosi di utenza business. Così, in totale, Euro 1.290,00 Quanto allo storno della fatturazione relativa al periodo di interruzione, la fattura n. W1808182539 del 5.5.2018 va stornata, in relazione ai soli giorni di effettiva fruizione del servizio, di Euro 55,44; la fattura W1811597846 del 05/07/2018 va stornata per Euro 59,22 ; lo storno totale ammonta così ad Euro 114,66 ( i.e.) Come riferito dall'operatore, su 4 cicli di fatturazione è stato rimborsato l'importo dei canoni: agli atti è presente solo una fattura ( la prima) che presenta un accredito di Euro 35,00: Wind dovrà perciò effettuare il rimborso nella misura sopra individuata, al netto di quanto già eventualmente riaccreditato anche sulle successive fatture delle quali non si ha contezza in questa sede. Quanto alla domanda per la mancata risposta al reclamo avanzata dall'utente, essendo stato già concesso l'indennizzo per omessi oneri informativi ai sensi dell'art.4, comma 2 Delibera Indennizzi, la fattispecie del reclamo resta assorbita dalla precedente.

## **DECRETA**

### **Articolo 1**

Wind Tre XXX dovrà pagare all'utente G. Giuliani , oltre Euro 100,00 per spese di procedura, l'importo di Euro 1.290,00 quale indennizzo ai sensi dell'art. 4, comma 2 e 13, comma 3 Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, da corrispondersi secondo le modalità dall'utente prescelte in sede di istanza. Wind Tre è tenuta inoltre a stornare e rimborsare all'utente la complessiva somma di Euro 114,66 (i.e.) al netto degli eventuali accrediti già disposti, di cui produrrà evidenza in sede di comunicazione di adempimento della delibera.

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