

DELIBERA DL/157/17/CRL/UD del 20 dicembre 2017
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
L. MOSCA/ WIND TRE XXX (già Wind Telecomunicazioni XXX)
(LAZIO/D/359/2016)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 20 dicembre 2017;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera 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 delibera 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 dell’utente L. Mosca presentata in data 11.5.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti di Wind che *“intorno al 20.11.2015 veniva interrotto/sospeso il servizio di telefonia in uscita ed il servizio adsl senza alcuna motivazione e senza alcun preavviso”*

Su quanto, sinteticamente e genericamente, assunto ha chiesto:

- Indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- Indennizzo per interruzione/sospensione del servizio;
- Scorpo delle fatture emesse e relative al periodo dal giorno dell’interruzione al giorno di definizione;

- La somma di € 500,00 a titolo di spese.

2. La posizione dell'operatore WIND L'operatore Wind XXX partecipava alle udienze di conciliazione e definizione ma non si costituiva nel procedimento di definizione.

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.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza formulata dalla parte istante può essere limitatamente e parzialmente accolta per i seguenti motivi.

In primis si evidenzia che l'utente, rispetto all'UG del 21.12.2015, introduce nel procedimento domande nuove le quali, per espressa previsione dell'art. 14, comma 1, della Deliberazione 173/07/CONS non possono essere trattate.

Nell'UG l'istante ha chiesto:

- ripristino immediato dei servizi;
- indennizzo per i disservizi subiti e subendi.

Con il GU14 ha chiesto:

- Indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- Indennizzo per interruzione/sospensione del servizio;
- Scorporo delle fatture emesse e relative al periodo dal giorno dell'interruzione al giorno di definizione;
- La somma di € 500,00 a titolo di spese.

È pacifico che l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione.

Diversamente si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

L'art. 14, comma 1, della Deliberazione 173/07/CONS, infatti, limita la *definizione* della controversia al contenuto dell'*istanza di conciliazione*.

L'oggetto della disamina, pertanto, riguarderà sole le domande proposte con l'UG del 21.12.2015.



In primo luogo, rilevano le modalità di redazione dell'istanza, generica e indeterminata, che ne precludono ogni valutazione nel merito. L'utente si limita a lamentare che " *intorno al 20.11.2015 veniva interrotto/sospeso il servizio di telefonia in uscita ed il servizio adsl senza alcuna motivazione e senza alcun preavviso*".

È evidente che tratta di una descrizione dei fatti insufficiente alla verifica dei tempi, circostanze e natura del disservizio lamentato.

Né l'utente ha prodotto alcun documento atto a supportare la generica rappresentazione dei fatti.

Si assiste, infatti, nel caso *de qua* al mancato assolvimento del minimo onere di allegazione di fatti e circostanze da parte dell'istante, alla genericità, anche temporale, delle contestazioni, alla mancanza in atti di elementi sufficienti per valutare la condotta dell'operatore (alcuna fattura è stata prodotta a supporto dell'assunto disservizio).

Stante dunque l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" del verificarsi del disservizio, non sussistono gli estremi per la liquidazione di un qualsivoglia indennizzo a titolo di "*disservizio*".

Per le medesime motivazioni non può ravvisarsi alcuna responsabilità in capo alla società per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile.



Risulta agli atti, fin dal deposito dell'istanza UG del 21.12.2015, il reclamo del 15.12.2015 inoltrato, mediante PEC, all'indirizzo di posta certificata windtelecomunicazioni@mailcert.it cui non è seguita alcuna risposta da parte dell'operatore.

La domanda non può essere accolta.

L'indirizzo utilizzato infatti, non è tra quelli indicati dall'operatore per l'inoltro dei reclami, come previsto dal Regolamento Agcom ex delibera 179/03/CSP che pone a carico di tutti gli operatori di TLC, a tutela della trasparenza nei confronti della clientela, di pubblicare i recapiti dedicati esclusivamente all'ascolto ed all'interlocuzione con il cliente, al fine di garantire un'assistenza puntuale.

In particolare l'art 8 del citato Regolamento prevede espressamente il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica al proprio operatore, il quale mette a disposizione un servizio dedicato alla clientela e pubblica, attraverso la Carta Servizi sempre aggiornata ed accessibile sul proprio sito, le modalità ed i recapiti per la presentazione del reclamo; tali indirizzi possono essere anche reperiti in apposite sezioni del sito, o pubblicati su ciascuna fattura o forniti all'atto di adesione al contratto con le condizioni generali di abbonamento. Alla correttezza e trasparenza imposta al gestore nella gestione dei rapporti con la clientela, corrisponde simmetricamente un onere di correttezza e buona fede nell'esecuzione del rapporto contrattuale da parte dell'utente, il quale ai fini di una valida ed efficace interlocuzione e assistenza con il gestore, ha certamente l'onere di rivolgersi agli uffici a ciò preposti.

La casella di posta certificata utilizzata dall'utente non risulta in alcun modo accessibile dalla documentazione contrattuale né dalla Carta Servizi redatta anche a tale scopo e nemmeno dalla sezione Contatti del sito del gestore, -mentre risulta dalla documentazione societaria accessibile mediante visura- e pertanto non riconducibile in alcun modo agli uffici preposti all'assistenza clienti.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

Il rigetto, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dall'utente L. Mosca nei confronti di Wind Tre XXX.

La compensazione delle spese di procedura tra le parti;

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva;

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Co.Re.Com. Lazio.

Roma, 20/12/2017

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto