



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI  
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**DELIBERAZIONE N. 1 del 23 gennaio 2018**

<b>OGGETTO N. 3</b>	Definizione della controversia XXXX contro Wind Telecomunicazioni SpA (ora WindTre SpA)
---------------------	---

	<b>Pres.</b>	<b>Ass.</b>
<b>Presidente:</b> Marco Mazzoni	X	
<b>Membro:</b> Maria Mazzoli	X	
<b>Membro:</b> Stefania Severi	X	

**Presidente:** Marco Mazzoni

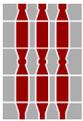
\_\_\_\_\_

**Estensore:** Beatrice Cairoli

\_\_\_\_\_

**Il Verbalizzante:** Rosalba Iannucci

\_\_\_\_\_



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**Definizione della controversia XXXXX contro Wind Telecomunicazioni SpA (ora WindTre SpA)**

**(GU14 N. XX/2017)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA**

nella riunione del 23 gennaio 2018,

**VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481 *“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 *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

**VISTO** il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

**VISTE** la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

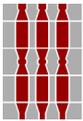
**VISTA** la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

**VISTO** l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

**VISTA** la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**VISTA** la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249*”;

**VISTA** la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

**VISTA** l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 12 luglio 2017 (prot. n. XXXX/2017) con la quale XXXXX, via XXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Wind Telecomunicazioni SpA (ora WindTre SpA);

**VISTI** gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

**VISTI** gli atti del presente procedimento;

**VISTA** la relazione del responsabile del procedimento;

**UDITA** la relazione del Consigliere Delegato;

**CONSIDERATO** quanto segue:

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

L'istante, in relazione all'utenza fissa di tipo affari XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) in data 24 marzo 2017 concludeva un contratto con l'operatore Wind Telecomunicazioni SpA aderendo all'offerta “Absolute Affari di Wind Business”, la quale prevedeva la fornitura del servizio ADSL 24h;

b) il 10 aprile 2017 perveniva il modem ma, nonostante i reclami inoltrati, il servizio non funzionava;

c) il 13 aprile 2017 un tecnico incaricato dalla Wind risolveva alcune problematiche, assicurava che il problema era stato superato e precisava che occorreva registrarsi sul portale;

d) nonostante ciò, il servizio internet continuava a non funzionare e ad interrompersi continuamente, ed a nulla sono valse le numerose telefonate al servizio clienti;

e) il 19 aprile 2017 veniva inviato reclamo scritto all'operatore e quest'ultimo, in data 28 aprile 2017, dichiarava che tutto era risolto e riconosceva la somma di euro 2,44 a titolo di indennizzo;



**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

- f) ulteriori reclami venivano inviati il 28 aprile 2017 ed il 2 maggio 2017 e l'operatore forniva riscontro affermando, in un primo momento, che, in base alle verifiche effettuate, il reclamo non poteva essere accolto e, in un secondo momento, che stava gestendo la segnalazione;
- g) solo nel periodo tra il 22 e il 28 maggio la linea internet ha funzionato correttamente;
- h) dal 29 maggio il collegamento internet cessava nuovamente di essere funzionante, pertanto veniva inviato un altro reclamo in data 31 maggio 2017;
- i) il 12 luglio 2017 veniva presentata istanza GU5 per risolvere i problemi di connettività e, una volta installato un nuovo modem, il 3 agosto 2017, la linea adsl iniziava a funzionare correttamente;
- l) perveniva fattura n. XXXX del 2/9/2017, riferita al periodo 26 giugno 2017 – 20 agosto 2017.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) l'attivazione del servizio ADSL;
- II) indennizzo di euro 645,00 per ritardata attivazione del servizio;
- III) indennizzo di euro 640,00 per interruzione del servizio;
- IV) storno della fattura n. XXXXX del 2/9/2017.

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

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il giorno 11 aprile 2017 il cliente contattava il servizio clienti lamentando saltuari problemi di navigazione e la segnalazione veniva chiusa il 15 aprile 2017;
- b) il 22 aprile 2017 arrivava un reclamo in cui si chiedeva il risarcimento per il disservizio dell'11 aprile; tale reclamo veniva accolto riconoscendo un indennizzo di euro 2 più iva;
- c) il 28 aprile 2017 perveniva un ulteriore reclamo con il quale il cliente comunicava problemi di navigazione, tuttavia non risultava alcun guasto e la navigazione risultava stabile, pertanto l'istante veniva invitato a contattare il servizio assistenza tecnica per verificare la tipologia di disservizio; nonostante tale indicazione il cliente, anziché contattare l'assistenza tecnica, proponeva istanza al Corecom;
- d) il 2 giugno 2017 venivano effettuati vari tentativi di contatto, ma l'istante non risultava raggiungibile;
- e) il 12 luglio 2017 veniva proposta istanza GU5, Wind sostituiva il router e, il 7 agosto 2017, l'istante confermava il corretto funzionamento del servizio;
- f) successivamente alla proposizione dell'istanza GU5, il cliente risultava irreperibile ai vari tentativi di contatto, pertanto, nella liquidazione degli indennizzi, bisogna tener conto del concorso del fatto colposo del creditore;
- g) l'onere della segnalazione della problematica è in capo all'istante e solo a seguito di



---

**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

segnalazione l'operatore può attivarsi per la soluzione della stessa.

In base a tali premesse, il gestore chiede il rigetto della domanda.

Nelle memorie di replica l'istante ribadisce le proprie richieste e specifica che l'irreperibilità, durata pochi giorni, è stata determinata da un intervento chirurgico e che l'operatore avrebbe comunque potuto contattare la delegata.

### **3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione**

In via preliminare, si prende atto della cessata materia del contendere in ordine alla richiesta *sub I)*, avendo lo stesso istante dichiarato che il servizio è stato attivato nel mese di agosto 2017.

Passando al merito, le richieste di parte istante possono essere accolte nei limiti e nei termini di seguito specificati.

In via generale si deve ricordare che, ai sensi dell'articolo 3 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, All. A), gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, e, in caso di disservizio, devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate. Ne consegue che, in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che la problematica sia dipesa da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c.

Tanto premesso e venendo al caso di specie, l'operatore non ha dimostrato di aver fornito i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni. Anche dalla documentazione dei dati di traffico depositata, non è possibile escludere un malfunzionamento parziale del servizio stesso, circostanza che appare del tutto verosimile anche considerando i numerosi reclami inviati al gestore.

Da ciò consegue che all'utente va riconosciuto un indennizzo, la cui misura va comunque determinata tenendo conto del fatto che, nonostante la non regolare fornitura del servizio, quest'ultimo è comunque stato fruito, sia pure in maniera inadeguata e non soddisfacente, a causa dei descritti malfunzionamenti (Agcom, del. n. 53/11/CIR), come evidenziato dai tabulati del traffico depositati dal gestore le cui risultanze, per costante orientamento dell'Autorità, sono considerate di per sé stesse significative della fornitura o meno del servizio (si veda, tra le più



**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

recenti, Agcom, del. n. 11/16/CIR; Determina Direttoriale n. 121/17/DTC; Determina Direttoriale n. 10/17/DTC).

In relazione a tanto, va riconosciuto all'istante l'indennizzo previsto dall'art. 5, comma 2, del Regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il quale "nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento". Tale importo, in base al disposto dell'articolo 12, comma 2 del Regolamento indennizzi, va computato in ragione del doppio, in considerazione del fatto che si tratta di un'utenza di tipo "affari". Il malfunzionamento va calcolato dal 11/04/2017, data della prima segnalazione del malfunzionamento, come dichiarato dall'operatore e non contestata dall'istante, sottraendo i 4 giorni previsti dalla Carta servizi Wind per la risoluzione delle problematiche, al 02/08/2017 data in cui l'istante ha dichiarato il corretto funzionamento della connessione internet (si veda la mail trasmessa dall'Avv. XXXXX il 4 agosto 2017). Pertanto, fatti i conti, spetta all'istante un indennizzo di euro 545,00 (109 gg X 2,50 euro X 2, in quanto utenza di tipo "affari").

Infine, tenuto conto del parziale disservizio subito, appare equo stornare la fattura n. XXXXX del 2/9/2017, in ragione della metà dell'importo addebitato.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato al procedimento con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 150,00.

Udita la relazione

**DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXX, via XXXXXXXX, per i motivi sopra indicati,

**A)** l'operatore Wind Telecomunicazioni SpA (ora WindTre SpA), in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

- **stornare** la fattura n. XXXXXX del 2/9/2017 nei limiti del 50% dell'importo fatturato;
  - **versare** all'istante la somma di euro 545,00 (cinquecentoquarantacinque) a titolo di indennizzo, ai sensi del combinato disposto degli articoli 5, comma 2 e 12, comma 2 del Regolamento indennizzi, maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo;
  - **versare** all'istante la somma di euro 150/00 a titolo di spese di procedura;
- B) il rigetto** della altre domande.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)