

Oggetto: definizione della controversia I. Pxxx / Windtre S.p.A. (Lazio/D/415/2018)

Il direttore

VISTO lo Statuto, approvato con legge statutaria 11 novembre 2004, n. 1 e successive modifiche e, in particolare, l'articolo 24;

VISTA la legge regionale 18 febbraio 2002, n. 6 (Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale) e successive modifiche;

VISTO il Regolamento di organizzazione del Consiglio regionale, approvato con deliberazione dell'Ufficio di presidenza 29 gennaio 2003, n. 3, e successive modifiche;

VISTA la deliberazione 27 gennaio 2022, n. 10 (Riorganizzazione delle strutture amministrative del Consiglio regionale. Modifiche al Regolamento di organizzazione. Proposta.) ed in particolare l'articolo 15 ter, lettera b);

VISTA la determinazione 9 febbraio 2022, n. A00138 (Istituzione delle aree presso il Consiglio regionale del Lazio. Revoca della determinazione 2 settembre 2021, n. 107);

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 28 febbraio 2022, n. 9, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 28 febbraio 2022, n. 21, al sottoscritto dott. Aurelio Lo Fazio è stato conferito l'incarico di direttore del servizio “Coordinamento organismi di controllo e garanzia”;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 15 ottobre 2020, n. 5, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 6 ottobre 2020, n. 125, è stato conferito l'incarico di responsabile della struttura amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al dott. Roberto Rizzi, a cui, a seguito della citata deliberazione 10/2022, l'incarico è di responsabile della struttura amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al Consiglio regionale dell'economia e del lavoro e al Difensore Civico;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la 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);

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTA la delibera 16 febbraio 2011, n. 73/11/CONS (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 legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13 (Disposizioni di riordino in materia di informazione e comunicazione), istitutiva del Comitato regionale per le comunicazioni, di seguito denominato Co.Re.Com.;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00314 del 16 dicembre 2019 con il quale è stato costituito il Comitato regionale per le comunicazioni della Regione Lazio (Co.Re.Com. Lazio);

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS, recentemente prorogato per l'anno 2022;

VISTA la convenzione tra l'Autorità e il Comitato, stipulata dai rispettivi Presidenti in data 5 marzo 2018, con la quale si è provveduto all'attribuzione di nuove deleghe di funzioni allo stesso Comitato, anch' essa prorogata per l'anno 2022;

VISTO il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, tramite la piattaforma Concialiab, approvato con delibera dell'Autorità n. 339/18/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente I. Pxxx presentata in data 06.04.2018 - PROT. 1963;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante lamenta la richiesta da parte di Wind di fattura afferente altra procedura e riguardante disservizi legati al trasloco della linea e risolti dinanzi al Corecom nonché la sospensione della linea dal 6.3.2018 al 2.4.2018.

Su quanto assunto ha chiesto € 400,00 a titolo di indennizzo per sospensione della linea.

Storno dell'insoluto.

Spese di procedura.

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

L'operatore si è difeso assumendo che la linea sarebbe stata sospesa dal 7.3.2018 e riattivata a seguito di GU 5 in data 26.3.2018 per la perdurante morosità dell'istante che sarebbe stato preavvisato della sospensione.

Ha chiesto, pertanto, il rigetto dell'istanza.

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

Preliminariamente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Alla luce della documentazione in atti la domanda può essere parzialmente accolta.

In primo luogo, rilevano le modalità di redazione dell'istanza, generica e indeterminata, e priva di supporto probatorio atto a supportarne la fondatezza.

Si assiste, infatti, nel caso *de qua* al mancato assolvimento dell'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.

Non sono state prodotte le fatture di cui si chiede lo storno che, pertanto, non può essere concesso.

Alcun reclamo sui disservizi è stato allegato dall'istante.

Il Regolamento Agcom ex delibera 179/03/CSP 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.

L'utente non ha dato prova di aver messo in mora il gestore limitandosi a muovere le sue contestazioni in modo generico.

Tuttavia il gestore ammette la sospensione amministrativa della linea per morosità dal 7.3.2018 al 26.3.2018 (data della riattivazione della linea in conseguenza del GU5).

Mentre non fornisce prova di avere regolarmente preavvisato l'utente della sospensione.

Contrariamente a quanto affermato, difatti, non fornisce prova di avere preavvisato la sospensione.

Quanto alla durata della sospensione, l'utente non fornisce la prova che la sospensione sia durata dal 6.3.2018 al 2.4.2018 mentre si desume dalla documentazione allegata dal gestore la sospensione nel periodo dal gestore stesso indicato.

Spetta, pertanto, all'utente l'indennizzo di cui all'art. 4 del Regolamento di cui all'Allegato "A" alla deliberazione 73/11/CONS per la sospensione amministrativa della linea (linea voce solo in uscita) dal 7.3.2018 al 26.3.2018 per un totale di € 285,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

Alcuna altra domanda merita accoglimento in quanto priva di supporto probatorio.

## **DETERMINA**

per i motivi espressi in premessa, che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione:

- 1) il parziale accoglimento dell'istanza del Sig. I. Pxxx nei confronti WINDTRE SPA che sarà tenuta al pagamento della complessiva somma di € 285,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo per la violazione dell'art. 4 del Regolamento di cui all'Allegato "A" alla deliberazione 73/11/CONS;
- 2) che 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) che è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 4) che il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
- 5) di notificare il presente provvedimento alle parti;
- 6) di pubblicare il presente provvedimento sul sito web dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche dal link del sito del Co.Re.Com. Lazio.

Dott. Aurelio Lo Fazio

f.to