

Oggetto: definizione della controversia A. Txxx / H3G (Rif. Lazio/D/660/2017)

IL DIRETTORE

- VISTO lo Statuto, approvato con legge statutaria 11 novembre 2004, n. 1, e successive modifiche e, in particolare l'art. 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 del 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.) e 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 10/22, 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 (Codi ce 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 Corecom;
- 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 ella Regione Lazio (Corecom 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 Conciliaweb, approvato con delibera dell'Autorità n. 339/18/CONS;
VISTA	l'istanza della Sig.ra A. Txxx cui al prot. D4407 del 06/07/2017;
VISTO	il tentativo di conciliazione avvenuto in data 05/07/2017;
VISTI	gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'Utente

L'istante, con modello GU14, protocollato in data 06/07/2017, istanza 660/2017, in relazione a servizi di telefonia mobile e personale, servizi internet ADSL utenza privata forniti da Wind Tre 3 S.p.A. sull'utenza 392xxx lamentava mancata o parziale fornitura del servizio, interruzione o sospensione del servizio, spese fatturazione non giustificate, traffico non riconosciuto, mancata portabilità e trasparenza contrattuale e in particolare avanzava le seguenti richieste:

- 1) indennizzi per malfunzionamento/impossibilità utilizzo servizio;
- 2) rimborso parziale dei costi pagati e non dovuti;
- 3) indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- 4) rimborso costi di procedura;

In particolare l'istante rappresenta come segue i fatti.

In data 24/12/2016 l'istante sottoscriveva contratto promo che prevedeva traffico più iPhone con vincolo di 30 mesi. Fin da subito il telefono dava problemi di malfunzionamento, sia di segnale, sia tecnico/strutturale, e veniva quindi inviato all'assistenza tecnica per eliminare i difetti.

Il 3/02/2017 il telefono veniva restituito, ma denotava sempre le stesse problematiche; veniva quindi riportato dopo 2 giorni all'assistenza tecnica che lo restituiva solo il 27/02/2017, senza però risolvere il problema.

Il 03/03/2017 il cellulare veniva sostituito con uno nuovo funzionante.

Per il periodo 28/12/2016 al 04/03/2017 l'istante non ha potuto usufruire del servizio telefonico, dato che il cellulare non funzionava.

La vicenda si incentra quindi sull'impossibilità di utilizzo del servizio mobile, sull'indebita fatturazione, nonché sulla mancata/ritardata risposta ai reclami per causa imputabile all'operatore.

L'istante richiede indennizzo di Euro 130,00 per mancata risposta ai reclami iniziati sin dal 24 gennaio 2017 presso il negozio H3G e poi successivamente. Solo in data 5 marzo il cellulare gli veniva sostituito.

L'istante richiede indennizzo di Euro 600,00 per malfunzionamento dei servizi voce e internet, in relazione al periodo 28 dicembre 2016 – 4 marzo 2017 e il rimborso dei costi pagati per il periodo sopra indicato in quanto non dovuti, visto il disservizio patito,

L'istante richiede il rimborso delle spese di procedura per Euro 150,00.

In data 05/07/2017 veniva esperito tentativo obbligatorio di conciliazione con esito negativo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore si difende eccependo innanzitutto l'inammissibilità dell'istanza di definizione ai sensi dell'art. 19 comma 6, essendo il problema lamentato dal cliente riferibile unicamente al terminale: “ 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”, ed in via subordinata l'inammissibilità delle richieste di indennizzo per malfunzionamento/impossibilità utilizzo servizio in quanto i fatti sono chiaramente riferibili non al servizio ma ad un bene che l'istante ha acquistato. In ogni caso l'impossibilità di utilizzo è smentita “de facto” dai tabulati del traffico del periodo 14 gennaio – 30 marzo 2017 dai quali si evidenzia un regolare utilizzo.

In relazione alla mancata risposta al reclamo il gestore fa presente che non è possibile riscontrare alcun reclamo scritto dalla documentazione prodotta da controparte nè nei sistemi di WindTre.

Nei fatti il gestore rappresenta che l'istante, pur avendo riscontrato problematiche sin dall'acquisto, si è rivolta all'assistenza tecnica solamente un mese dopo, ottenendo nell'arco di una sola settimana la sostituzione con un apparato nuovo. Dopo 3 giorni il cliente si ripresentava al Centro assistenza, lamentando gli stessi problemi riscontrati sul precedente apparato, piu' altri nuovi. Il CAT, rilevando un'ammaccatura sulla scocca esterna del terminale faceva presente all'istante che tale evento rendeva improbabile un intervento in garanzia. Comunque, dopo ripetute insistenze, il CAT inviava il terminale alla casa produttrice. La previsione del CAT veniva confermata dalla casa costruttrice.

La signora Truini riusciva poi comunque ad ottenere la sostituzione o riparazione del terminale.

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 ed ammissibile

In relazione alle richieste di inammissibilità dell'istanza sollevate dal gestore in relazione al fatto che il problema riguardi il terminale e non il servizio fornito dal gestore, la stessa non si ritiene condivisibile facendo il terminale parte del servizio offerta dal Gestore al cliente.

Entrando nel merito:

- relativamente alla richiesta di indennizzo per malfunzionamento dei servizi voce e internet e al rimborso dei costi pagati per il periodo sopra indicato, in relazione al periodo 28 dicembre 2016 – 4 marzo 2017, il gestore ha documentato traffico telefonico a partire dal 14 gennaio e per i mesi di febbraio e marzo 2017, quindi il periodo va circoscritto dal 28 dicembre 2016 al 13 gennaio 2017 (per un totale di 16 giorni) periodo contestato dal cliente e per il quale l'operatore non ha dimostrato il verificarsi di traffico telefonico.

Forfettariamente, e secondo criteri di equità e proporzionalità, si riconosce uno storno dei canoni fatturati per il periodo per il quale il cliente non ha potuto usufruire dei servizi e per il quale l'operatore non ha presentato i tabulati telefonici, di Euro 30,00, inoltre in applicazione dell'art. 6 dell'allegato al regolamento viene liquidato un importo di 3 Euro per ciascun giorno di disservizio per un totale di 16 giorni pari quindi ad Euro 48,00

In relazione alla mancata risposta ai reclami, dall'istruttoria la richiesta dell'istante risulta del tutto generica inoltre non risultano reclami scritti documentati a cui il gestore abbia dato esito negativo rigettando la richiesta.

Difatti solo nel caso di rigetto del reclamo il gestore ha l'obbligo di comunicazione per iscritto adeguatamente motivato.

La richiesta non può quindi essere accolta.

In relazione alla richiesta di 150,00 Euro per spese sostenute per il procedimento, la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, e la mancanza di attività difensiva rilevante, si ritiene congruo liquidare all'istante l'importo di Euro 50,00 (cinquanta) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

DETERMINA

Per i motivi sopra espressi, che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione:

1. il parziale accoglimento dell'istanza della Sig.ra A. Txxx nei confronti della società WindTre S.p.A. che è tenuta pertanto a corrispondere all'istante oltre a € 50,00 di spese di procedura:
 - € 30,00 (Euro trenta/00) di storno per mancata fruizione dei servizi;
 - € 48,00 (euro quarantotto/00) a titolo di indennizzo per la mancata fruizione dei servizi.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore 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.

dott. Aurelio Lo Fazio

f.to