



CONSIGLIO
REGIONALE
DEL LAZIO

DETERMINAZIONE N.A00018 del 16/09/2019

Servizio Tecnico, Organismi di controllo e garanzia

Struttura proponente: Struttura amministrativa di supporto al Co.Re.Com. Lazio

OGGETTO: Definizione della **XXX Nova Familia/ TELECOM ITALIA XXX/WINDTRE XXX (Lazio/D/89/2018)**

Con impegno contabile

Senza impegno contabile

L'estensore

Dott.ssa Franca Cardinali

**Il Responsabile
del procedimento**

Dott.ssa Raffaella Anello

Il Direttore

Ing. Vincenzo Ialongo

Funzione Direzionale di Staff - Bilancio, Ragioneria.

Data di ricezione: _____

Protocollo N° _____

ANNO FINANZ.	CAPITOLO	C/R/P	IMPEGNO			STANZIAMENTO BILANCIO	DISPONIBILITÀ RESIDUA	IL DIRIGENTE
			NUMERO	DATA	IMPORTO			

Data registrazione impegno di spesa _____

Si attesta la regolarità contabile del presente atto e la copertura finanziaria dello stesso.

**Il dirigente della struttura
competente in materia
di bilancio e ragioneria**

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA
XXX Nova Familia/ TELECOM XXX/WIND TRE XXX
(LAZIO/D/89/2018)

Registro Corecom n. 27

IL DIRIGENTE

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 ed 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. 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 XXX Nova Familia presentata in data 24.1.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti di Telecom XXX e WIND TRE XXX “ A Gennaio 2017 l’utente accettava la migrazione da Telecom a Wind per proposta più vantaggiosa. Nel corso della migrazione l’utenza veniva sospesa per circa 10 giorni creando notevoli disagi all’attività dell’associazione. Inoltre, il modem veniva consegnato con molto ritardo. Successivamente la linea voce veniva ripristinata ma la linea ADSL era molto più lenta rispetto a quanto garantito da Wind. Poiché i malfunzionamenti persistevano, a marzo 2017, l’utente migrava ad altro operatore. Nonostante ciò Wind continua a chiedere i costi di recesso anticipato regolarmente contestati con pec del 14.6.2017”.

Su quanto assunto ha chiesto:

- € 250,00 a titolo di mancata risposta ai reclami;
- € 480,00 a titolo di sospensione dei servizi voce e adsl dal 12 al 20 febbraio 2017 sulle due linee attivate;
- € 330,00 per il malfunzionamento del servizio adsl dal 21 febbraio 2017 al 26 marzo 2017;
- Storno fatture insolute.

- Spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore WINDTRE XXX.

L'operatore si costituiva nel procedimento di definizione contestando le richieste e rilevando la infondatezza dell'istanza per mancanza di prova chiedendo il rigetto delle domande.

Più in particolare produceva schermata contatti relativa all'istante dalla quale si evincerebbe che, solo in data 17.2.2017, l'utente segnalava un disservizio sulla linea voce che, giusta documentazione prodotta, veniva risolto in data 22.2.2017 a seguito intervento tecnico di TELECOM.

Dava atto che le linee migravano in data 27.3.2017 verso altro gestore e che alcun reclamo successivo alla segnalazione del 17.2.2017 perveniva al gestore e tale, pertanto, da legittimare le richieste dell'utente.

Quanto, ancora, alla lamentata lentezza della navigazione eccepiva la mancanza, agli atti, della prova di avere eseguito la misurazione attraverso il Ne.Me.Sys e, conseguentemente, chiedeva il rigetto di ogni domanda in merito.

3. La posizione dell'operatore TELECOM XXX.

Telecom spa si costituiva declinando ogni responsabilità in merito alle domande formulate dall'Associazione Nova Familia evidenziando che nei confronti del gestore Telecom alcuna specifica domanda veniva formulata.

4. 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 parzialmente accolta, nei confronti del solo gestore WINDTRE spa per i seguenti motivi.



Dagli atti del procedimento emerge che la richiesta di migrazione viene inoltrata al gestore WIND in data 31.1.2017 e non in data 19.1.2017 come asserito dall'istante.

E difatti la PDC prodotta da WIND reca la sottoscrizione del 26.1.2017 mentre la PDA reca la data del 31.1.2017.

Mentre la migrazione risulta completata in data 16.2.2017.

L'istante lamenta una sospensione dei servizi dal 12.2.2017 al 20.2.2017 ed un malfunzionamento del servizio dal 21.2.2017 al 26.3.2017 senza tuttavia fornire la prova di avere messo al corrente i gestori dei lamentati disservizi né in data 12.2.2017 né, tantomeno, in data 21.2.2017.

E difatti dai documenti del gestore esiste un'unica segnalazione di disservizio in data 17.2.2017 chiusa per intervento TELECOM in data 22.2.2017.

Si trattava, pertanto, essendo intervenuta TELECOM, di un guasto "complesso" risolto nei termini contrattuali e che, pertanto, non fa sorgere il diritto all'indennizzo preteso.

Non risultano dalla produzione del gestore, né tantomeno dai documenti dell'istante, ulteriori reclami per disservizi antecedenti la migrazione del 27.3.2017.

E difatti, non assolve tale scopo la segnalazione del 24.2.2017 che risulta inviata non all'indirizzo fornito dal gestore nelle CGC, bensì ad un partner WIND e, pertanto, ad un soggetto non legittimato a ricevere validi reclami.

Si ritiene, pertanto, di non accogliere le richieste in tal senso formulate.



Quanto alla lentezza della navigazione, l'istante assume di avere segnalato il disservizio fin dal 24.2.2017.

A ben vedere, e come già evidenziato, la segnalazione del 24.2.2017 risulta inviata non all'indirizzo fornito dal gestore nelle CGC, bensì ad un partner WIND e, pertanto, ad un soggetto non legittimato a ricevere validi reclami.

A ciò si aggiunge che in ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete, alla luce del nuovo quadro regolamentare tracciato dalla delibera n.244/08/CSP (art. 7.3), sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n.244/08/CONS, cogente dall'entrata in vigore del predetto provvedimento, è stato reso operativo e verificabile per gli utenti con l'adozione a partire dal mese di ottobre 2010, del sistema Ne.Me.Sys che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale e precisamente, in conformità a quanto previsto dall'articolo 8, comma 5, della citata delibera, entro un anno dalla designazione del soggetto indipendente di cui alla successiva delibera n.147/09/CSP. Infatti, l'art. 8, comma 6, Delibera 244/08/CSP dedicato alla *“Verifica della qualità di servizio resa ad uso dell'utente finale”* testualmente dispone che *“Qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, un reclamo circostanziato all'operatore, allegandovi la certificazione attestante la misura effettuata, rilasciata per conto dell'Autorità. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata”*.

Nella fattispecie, l'utente non ha adempiuto a quanto previsto dalla detta normativa, dal momento che non vi è prova dell'esperimento del test indicato né risulta prodotto il certificato Nemesys.

Se la normativa fosse stata rispettata l'utente avrebbe avuto la facoltà di cambiare operatore e recedere dal contratto entro un mese dal reclamo, senza costi di cessazione.

Ciò premesso, nella fattispecie l'utente non ha effettuato le rilevazioni nel rispetto delle modalità previste dalle citate delibere.

Stante dunque l'impossibilità di accertare l'“*an*” ed il “*quomodo*” del disservizio, non sussistono gli estremi per la liquidazione di un qualsivoglia indennizzo a titolo di “*disservizio*” per malfunzionamento dell'ADSL.



L'istante chiede *sic et simpliciter* lo storno delle fatture insolute.

Sulla scorta della documentazione in atti la domanda non può essere accolta.

Non si comprende a che titolo la fatturazione sarebbe errata e quali sarebbero le voci da stornare e perché.

L'istante non ha prodotto le fatture di cui chiede lo storno.

Nelle due fatture agli atti, prodotte dal gestore, non si rinvencono costi e/o addebiti ingiustificati.

E difatti, anche la fattura conclusiva, non contiene penali da recesso anticipato ma *costi* per disattivazione anticipata della linea conformi alla normativa AGCOM sul punto.

Anche questa richiesta, pertanto, non può, per le motivazioni esposte, essere accolta e pertanto i relativi importi insoluti sono dovuti.



L'utente chiede, pure, l'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Assume di avere inoltrato molteplici reclami mentre, agli atti, risulta una segnalazione del 24.2.2017, inoltrata ad un indirizzo di posta elettronica non deputato alla finalità utilizzata dall'utente, ed un reclamo sulla fattura n. 2017T000234708 del 14.6.2017 inoltrato a WINDTRE.

Quanto al primo, come anticipato, l'indirizzo utilizzato non è tra quelli indicati dall'operatore per l'inoltro dei reclami.

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.

La domanda, pertanto, non può trovare accoglimento in merito al reclamo del 24.2.2017.

Quanto al reclamo del 14.6.2017, invece, riguarda la contestazione della fattura 2017T000234708 del 30.5.2017 e relativa al periodo 1.3.2017-30.4.2017.

Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine di 45 giorni, secondo CGC del gestore, dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, nei casi di rigetto, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

L'operatore, pertanto, avrebbe dovuto dare riscontro al reclamo. Per questa omissione spetta, all'istante l'indennizzo ai sensi dell'art. 11, commi 1, dell'Allegato A, Delibera 73/11/Cons.

Si deve precisare che il *dies a quo* per il conteggio è dato dalla data del reclamo, ossia dal 14.6.2017, cui deve però essere aggiunto l'intervallo di 45 giorni ex Carta Servizi WINDTRE e che la normativa prevede come tempo di risposta; invece, il *dies ad quem* deve individuarsi nella data del 19.12.2017 (data dell'udienza di conciliazione e quindi prima occasione di confronto tra le parti sull'oggetto del reclamo).

Conseguentemente l'indennizzo dovuto dall'operatore WINDTRE per la mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 11, comma 1, dell'allegato A della Delibera 73/11/CONS è pari ad euro 143,00.

Sulle spese del procedimento

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo compensare le spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di € 500,00

DETERMINA

1. Alcuna pretesa può essere accolta nei confronti del gestore TELECOM XXX.
2. Accoglie parzialmente l'istanza della XXX Nuova Familia, nei confronti della società WINDTRE XXX, con integrale compensazione delle spese di procedura.
3. La società WINDTRE XXX è tenuta a corrispondere all'istante, per le motivazioni di cui in narrativa, la complessiva somma di € 143,00, oltre interessi dalla domanda al soddisfo.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
7. La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 4 settembre 2019

Il Direttore
Ing. Vincenzo Ialongo
F.TO