

Oggetto: definizione della controversia Bxxx Bxxx/Windtre S.p.A. (Lazio/D/265/2018)

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 Concialiaweb, approvato con delibera dell'Autorità n. 339/18/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente Bxxx Bxxx Srl presentata in data 07.03.2018 - PROT. 1343;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante, intestataria della linea business 06.5xxxxxx, lamenta l'isolamento della linea voce e ADSL in due distinti periodi: dall'8 maggio 2017 per 20 giorni consecutivi e dal 10 settembre al 3 ottobre 2017 per ulteriori 23 giorni. Sostiene inoltre di aver dovuto inoltrare diversi reclami telefonici per risolvere la lamentata problematica e di aver ricevuto una comunicazione da parte del Gestore contenente la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali.

Per tali motivi ha richiesto in sede di istanza GU14 e con memoria di integrazione delle difese:

- i) per la sospensione dei servizi nei periodi sopra evidenziati indennizzo di € 1.200,00
- ii) per la mancata risposta ai reclami indennizzo di € 250,00;
- iii) rimborso/storno dei canoni per il periodo di disservizio;
- iv) il rimborso delle spese di procedura per € 200,00.

2. La posizione dell'operatore.

Per quanto attiene al primo periodo di interruzione del servizio, l'operatore Wind Tre deduce che la prima effettiva segnalazione di disservizio per malfunzionamento della linea perveniva solo in data 19 maggio 2017 – come da scheda contatti che allega – e che la problematica veniva definitivamente risolta entro i quattro giorni previsti dalla Carta dei Servizi dell'Operatore in data 23.05.2017.

Relativamente all'interruzione lamentata dall'utente con decorrenza dal 10 settembre 2017, il Gestore precisa che la linea 06.5xxxxxx veniva impattata da un guasto generalizzato relativo alla sola linea ADSL e che lo stesso veniva risolto con decorrenza dal 29 settembre 2017.

Deduce, inoltre, che per la linea in parola veniva richiesta migrazione del servizio verso terzo Operatore, la quale si perfezionava in data 10.10.2017.

In punto di diritto, la Wind Tre sostiene che l'odierno istante non ha dimostrato di aver inoltrato tempestiva ed idonea segnalazione di disservizio e come lo stesso costituisca suo preciso onere al fine di mettere in condizione l'Operatore di risolvere la lamentata problematica.

In punto di omessa risposta ai reclami, il Gestore eccepisce come la controparte non abbia mai formalizzato alcun reclamo scritto e come, in ogni caso, non abbia depositato in sede istruttoria alcuna prova in tal senso.

In ultimo, la Wind Tre precisa che allo stato attuale sussiste un insoluto a carico dell'utenza pari ad € 2.919,43.

3. Motivazione della decisione.

I) Sulla domanda di indennizzo per il malfunzionamento della servizi voce e ADSL la domanda è meritevole di accoglimento nei limiti di seguito descritti.

Per il primo periodo di disservizio, asseritamente decorrente dall'8.05.2017, deve preliminarmente osservarsi che l'utente non ha depositato alcun reclamo, codice di chiamata o numero di ticket dal quale si possa evincere con esattezza il *dies a quo* dell'isolamento della linea. Ed invero relativamente alla suddetta circostanza, basti rilevare come la parte istante faccia un generico riferimento allegatorio ad una chiamata al Call Center effettuata l'8 maggio alle ore 12.15. Nel caso di specie, quindi, non è possibile determinare con certezza, dalla mera allegazione della parte istante, il giorno dal quale decorre il lamentato disservizio.

Pur tuttavia, in tema di ripartizione dell'onere della prova, nel caso di specie l'allegazione della circostanza dell'isolamento non esonera il Gestore dalla dimostrazione di aver correttamente adempiuto alle proprie obbligazioni contrattuali. Alla luce delle motivazioni sopra riportare, pertanto, sarà possibile individuare il periodo di malfunzionamento facendo riferimento alla documentazione offerta dalla Wind Tre in sede istruttoria: dalla disamina della stessa si evince che la segnalazione del guasto veniva formalizzata dalla società istante solo in data 19 maggio 2017 (schermata contatti) e non dall'8 maggio, come *ex adverso* semplicemente dedotto.

Parimenti il Gestore comprova *per tabulas* che la risoluzione del guasto è avvenuta alla successiva data del 23.05.2017, ovvero entro il termine di quattro giorni previsti dalla Casta dei Servizi; per tali motivi, stante la tempestività dell'intervento dell'Operatore nella risoluzione del guasto, non è configurabile alcuna ipotesi di indennizzo in favore dell'Utente.

Diversamente, per quanto attiene il secondo intervallo temporale di isolamento decorrente dal 10.09.2017, per 23 giorni consecutivi, pur non offrendo la parte istante – ancora una volta – alcuna prova di segnalazione del disservizio, è lo stesso Operatore ad ammettere pacificamente che per il periodo in esame “la linea 06.5741053 veniva impattata da un guasto generalizzato relativo alla sola linea ADSL”. Pur tuttavia, ammettendo ciò, la Wind Tre non si esonera dalla responsabilità per

quanto attiene il servizio voce, in quanto omette di dimostrare che nel periodo de quo il traffico voce venisse regolarmente erogato in favore dell'utente.

Pacifica, nel merito, è la responsabilità di Wind Tre nella determinazione del malfunzionamento. Ed invero, ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali sicchè, nel caso di dedotto malfunzionamento del servizio voce l'utente ha diritto all'indennizzo contrattualmente previsto per tutti i giorni del disservizio, a meno che l'operatore non provi che l'inadempimento non sia dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali ad esso allegate o dalla Carta Servizi. La Wind Tre non ha fornito la prova di avere reso il servizio voce in modo regolare, continuo e senza interruzioni; pertanto, deve essere dichiarata la responsabilità dell'Operatore per inadempimento parziale alle obbligazioni contrattualmente assunte nell'intero periodo denunciato dalla società istante, sia per il servizio voce che per l'ADSL.

Si rammenta altresì che a mente dell'art. 9 della Carta dei Servizi WINDTRE e WINDTRE BUSINESS l'Operatore si impegna *“a risolvere eventuali guasti tecnici relativi ai servizi di telefonia (...) fissa entro il quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione”* i quali andranno detratti dal computo dei giorni totali di malfunzionamento.

Poste le sopra riportate premesse si applicano al caso di specie (linea business) congiuntamente gli artt. 5 comma 1 e art. 12 comma 2 Del 73/11/Cons con indennizzo a carico di Wind Tre per isolamento della linea 06.5741053 e per il servizio ADSL per giorni 19 (ovvero giorni 23 detratti 4 per la riparazione del guasto), così per € 190,00 per la voce ed € 190,00 per l'ADSL, così per complessivi € **380,00**.

II) Sulla mancata risposta ai reclami telefonici la domanda risulta non meritevole di accoglimento nella misura in cui l'utente non ha dimostrato, come da suo precipuo onere, di aver inoltrato al Gestore uno o più reclami scritti. Ed invero, come pacificamente riportato in atti dall'utente, la società istante fa un generico riferimento a due chiamate verso il call center della Wind Tre di cui la prima effettuata l'8 maggio del 2017 alle ore 12:15 e la seconda l'11 settembre alle h 11:40, senza neppure indicare il codice di chiamata, il numero di operatore ed il numero di ticket della segnalazione guasto. Ne deriva, che la domanda di indennizzo per omessa risposta ai reclami, così genericamente postulata ed in totale assenza della prova documentale a supporto della stessa debba essere recisamente rigettata.

III) Anche la richiesta di rimborso/storno dei canoni per il periodo di lamentato disservizio non può essere accolta in quanto del tutto generica, non quantificata e sprovvista della prova di pagamento delle fatture contenenti i costi per i quali si richiede il rimborso.

Anzi, sul medesimo punto il Gestore rileva che a carico dell'utente sussisteva, alla data di deposito delle memorie istruttorie, un insoluto pari ad € 2.919,43, ovvero un importo così consistente che lascia supporre non solo che l'utente non abbia pagato i canoni nel periodo in cui era disservito, ma che abbia sospeso del tutto i pagamenti fino al conseguimento della migrazione della linea verso un altro operatore.

In merito all'insoluto, del resto, la società istante non solo non fa alcun riferimento, ma neppure solleva una specifica contestazione degli importi. La richiesta di rimborso, pertanto, non può essere accolta.

DETERMINA

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

1. il parziale accoglimento della domanda della Bxxx Bxxx S.r.l, la Wind Tre sarà tenuta al pagamento dell'indennizzo ex art. 5 comma 1 e 12 comma 2 All. A Del. 73/11/Cons oltre interessi dalla domanda al soddisfo;
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), raggiungibile anche dal link del sito del Co.Re.Com. Lazio.

Dott. Aurelio Lo Fazio

f.to