

Oggetto: definizione della controversia Axxx J&D Nxxx/Windtre S.p.A. (Lazio/D/358/2018)

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 Axxx J&D Nxxx presentata in data 26.03.2018 - PROT.1726;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante afferma di aver subito in data 13 dicembre 2017 da parte della Wind Tre S.p.a. (d'ora in poi solo Wind) il distacco/disattivazione della linea telefonica e della linea POS.

Afferma altresì, come del resto anche confermato dall'operatore che il problema sarebbe stato risolto solo in data 2 febbraio 2018, e segnala che nei confronti della Wind è stato emanato dalla presente Autorità provvedimento d'urgenza di riattivazione della linea.

Chiede pertanto riconoscersi l'indennizzo per il distacco della linea, il rimborso delle spese di procedura, nonché lo storno delle fatture invase e relative al periodo nel quale si è presentato il disservizio.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria depositata in atti la Wind eccepisce l'inammissibilità della domanda attorea relativamente al rimborso delle spese di lite, nonché l'improcedibilità della domanda perché la Wind avrebbe provveduto a indennizzare la società istante.

Nel merito contesta parzialmente la ricostruzione storica degli eventi per cui è causa e conclude "Perché l'Autorità Voglia: nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, in subordine, ex art. 1241 cc e ss, operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolite indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 173/07/CONS art.16 comma 4"

3. Motivazione della decisione

L'istante lamenta il distacco/ disattivazione della linea telefonica e della linea Pos dal 13 dicembre 2017 sino al 2 febbraio 2018 e chiede l'indennizzo relativamente al disservizio, il rimborso delle

spese di procedura, e lo storno delle fatture inevase e riferibili al periodo in cui si è verificato lo stesso disservizio.

Le richieste di parte istante devono ritenersi accoglibili.

In merito all'eccezione di inammissibilità sollevata dalla Wind relativamente alla domanda di parte attrice per il ristoro delle spese della procedura si ritiene di dover respingere tale eccezione.

L'art. 19 della Delibera n. 173/07/CONS afferma infatti che "Nel provvedimento decisorio l'Autorità, nel determinare rimborsi ed indennizzi, tiene conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione e può riconoscere altresì il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura"

Appare pacifico che nel caso de quo il comportamento dell'operatore abbia comportato la necessità dell'istante di rivolgersi ad una difesa tecnica; tale necessità appare amplificata e motivata anche in merito al provvedimento d'urgenza emesso dalla presente Autorità al fine di riordinare alla Wind l'immediata riattivazione della linea telefonica e della linea POS.

Per tali motivi si ritiene che la somma dovuta, quale rimborso delle spese di procedura, possa essere determinata in € 100,00.

In merito all'eccezione di improcedibilità della domanda sollevata dalla Wind, la stessa va rigettata. Sebbene l'art. 2 dell'All. A della delibere 73/11/Cons preveda che "Le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi", e sebbene la Wind abbia affermato di aver corrisposto un indennizzo di € 100,00 all'istante, tale comportamento non si ritiene sia limitativo del diritto dell'Istante di agire presso la competente Autorità al fine di vedersi riconoscere il giusto indennizzo.

Per di più la Wind non ha fornito adeguata prova in merito al riconoscimento di tale indennizzo, che, a tutto voler concedere, sebbene inviato non è dato sapere se è stato corrisposto prima o dopo l'introduzione della procedura dinnanzi alla presente Autorità.

A maggior ragione deve rigettarsi l'eccezione di improcedibilità in relazione al diritto del danneggiato di ottenere il giusto indennizzo in relazione al disservizio subito, giacché la somma asseritamente liquidata dalla Wind potrebbe non essere sufficiente. Si creerebbe pertanto un pericoloso precedente se, ritenuto che il disservizio procurato ammonti ad un tot si permettesse agli operatori di indennizzare una somma motu proprio e inaudita altera parte, limitando così la possibilità dell'utente di vedersi riconoscere il giusto indennizzo, dichiarando eventualmente improcedibile l'istanza presentata alle competenti Autorità.

Nel merito, appare di tutta evidenza che il disservizio si è realmente concretizzato e che la Wind abbia impiegato quasi due mesi per la risoluzione dello stesso, anche ed in seguito a provvedimento d'urgenza della presente Autorità.

Del resto l'operatore non è riuscita a provare che tale disservizio fosse causato da problemi tecnici di particolare gravità e/o indipendenti dall'operato della Wind.

Pertanto in ossequio a quanto stabilito dal combinato disposto degli articoli 5 e 12 dell'All.A della delibera 73/11/Cons, si ritiene che l'indennizzo da liquidare sia di € 352,5 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

DETERMINA

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

1. l'accoglimento dell'istanza della Axxx J&D Nxxx nei confronti della società Wind Tre S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa e, pertanto, la società Wind Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, l'importo di € 100,00 a titolo di spese di procedura nonché la somma di € 352,5 a titolo di indennizzo 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