

Oggetto: *Definizione della controversia A. Rxxx/WIND (Rif. Lazio/D/599/2017)*

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 del Sig. Alessandro Ranaldi di cui al prot. D3886 del 07/06/2017;

VISTO il tentativo di conciliazione avvenuto in data 26/04/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, con modello GU14, datato 07/06/2017, prot. D/599/2017, in relazione a servizi di telefonia mobile e personale e servizi internet forniti da Wind Tre 3 S.p.A. sull'utenza 3383xxx, lamentava:

- l'interruzione e/o sospensione del servizio, la mancata o parziale fornitura del servizio, e spese/fatturazione non giustificate, in particolare contestava che dal 20/02/2016 fino al 20/03/2016 il servizio internet non funzionava completamente tanto da renderne impossibile l'utilizzo nonostante la presenza di traffico spendibile, inoltre dal 27/02/2016 sino al 09/03/2016 anche la linea voce in entrata era oggetto dello stesso guasto con gravi disagi conseguenti.

Richiedeva quindi:

- indennizzi come da delibera;
- rimborso fatture;
- risarcimento del danno.

Si evidenzia che in data 29/02/2016, tramite il proprio legale Avv. Grella, l'istante inviava reclamo in cui contestava che dal 20/02/2016 il servizio internet funzionava in modo discontinuo, tanto da renderne impossibile l'utilizzo e la linea voce in entrata in alcuni giorni risultava essere irraggiungibile e la linea voce era il più delle volte disturbata.

In data 21/02/2017 richiedeva tramite modulo UG tentativo obbligatorio di conciliazione con esito negativo datato

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

L'operatore rileva che nessuna fattura risulta emessa nel periodo contestato dall'istante, perché la SIM in oggetto risulta essere prepagata dal 27/05/2013.

Inoltre relativamente al "mancato utilizzo del traffico spendibile" l'operatore evidenzia che il credito spendibile alla data dell'11/02/2016 è di € 0,87 ed addirittura € 0 dal 12/03/2016, mentre l'offerta in uso al ricorrente prevede l'utilizzo solo con credito maggiore di € ZERO.

L'operatore aggiunge inoltre che in data 29/02/2016 perveniva segnalazione dal ricorrente per la sim 3383xxxx. Tale segnalazione veniva chiusa il 21/03/2016 con apertura di un guasto.

Il guasto veniva chiuso il medesimo giorno per "Sim correttamente configurata e registrata in rete".

Il gestore notificava quindi l'esito al cliente con contatto telefonico e sms.

In data 31/05/2016 l'ente tecnico respingeva e non accoglieva il reclamo, provvedendo ad un riscontro scritto in cui precisava che dalle verifiche effettuate nessun disservizio aveva impattato la sim oggetto di controversia nel periodo indicato dal ricorrente.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per danno morale e materiale avanzata dal ricorrente il gestore precisa che non può essere accettata per espressa previsione normativa (art 19, commi 4 e 5, Allegato A, Delibera 1731071CONS), in quanto non di competenza dell'Autorità adita.

### **3. Proposta di definizione della controversia**

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.

*Relativamente alla richiesta di "indennizzi come da delibera"*

L'istante inoltrava regolare segnalazione di malfunzionamento in data 29/02/2016, in cui evidenziava che "dal 20/02/2016 il servizio internet funzionava in modo discontinuo tanto da renderne impossibile l'utilizzo e la linea voce in entrata in alcuni giorni risultava essere irraggiungibile e la linea voce era il più delle volte disturbata".

E'opportuno precisare che in caso di disservizi lamentati dall'utente (nel caso di specie malfunzionamenti della linea internet), spetta all'operatore provare:

- di aver fornito il servizio in modo regolare e continuo,
- nonché di aver svolto tutte le attività necessarie a risolvere il disservizio,
- oppure dimostrare che l'inadempimento è dipeso da cause a lui non imputabili ex articolo 1218 c.c.

Nel caso di specie l'operatore non ha dimostrato di aver fornito il servizio in modo regolare e continuo.

Inoltre il fatto che la data (21/03/2016) di chiusura da parte del gestore del guasto aperto a seguito della segnalazione dell'utente coincida quasi perfettamente con la data di conclusione del disservizio all'utente (20/03/2016) è chiara indicazione che effettivamente sussisteva un disservizio sanato dall'operatore, nonostante il gestore stesso formalmente lo neghi (ma non lo provi).

In mancanza di tale prova, come nel caso di specie, l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per l'intera durata dell'inadempimento.

Si ritiene quindi che la richiesta possa essere parzialmente accolta, relativamente all'unico indennizzo erogabile, ovvero quello di cui all'art. 6 comma 2 dell'Allegato A della delibera 347/18/CONS "Indennizzo per malfunzionamento del servizio" per irregolare o discontinua erogazione del servizio pari a 3 euro per ogni giorno di malfunzionamento (in totale 29 giorni) e quindi pari ad Euro 87,00.

Relativamente alla richiesta di “rimborso fatture”, si ritiene che la richiesta non possa essere accolta in quanto generica nella sua formulazione: l’istante non specifica l’importo, non produce copia delle fatture/rendiconto da rimborsare e non specifica le cifre sulle quali operare controlli ed eventuali ricalcoli rendendo impossibile qualsiasi ricostruzione.

Relativamente alla richiesta di “risarcimento del danno”, si deve evidenziare che la liquidazione del danno, richiesta dall’istante esula dalle competenze dell’Autorità, la quale in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS è chiamata solo a verificare la sussistenza del fatto obiettivo dell’inadempimento, cui si correla il riconoscimento di un congruo indennizzo (quindi assorbibile nel precedente punto), come previsto espressamente dall’articolo 19, comma 4, della citata delibera: “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”. Pertanto la domanda di risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede. Organo competente in tal senso risulta essere invece in via esclusiva l’Autorità Giudiziaria ordinaria.

Spese di procedura compensate.

#### **DETERMINA**

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

1. di accogliere parzialmente l’istanza del Sig. A. Rxxx nei confronti delle società WindTre Spa (già Wind Spa), come di seguito specificato:
  - € 87,00 (Euro ottantasette/00) per il malfunzionamento del servizio;
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