



Determinazione dirigenziale n. 5 del 7 giugno 2019

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 243/2018 – XXX di MISITANO XXX / WIND TRE S.p.A.**

## IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *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, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di 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 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l'art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 87-2016 del 28 novembre 2016, n. 4, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza GU14 n. 1.11.12.5/243/2018 con cui XXX di Misitano XXX, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Wind Tre S.p.A. (di seguito, Wind Tre), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 26/6/2018 con cui il Corecom ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE la memoria difensiva dell'operatore;

UDITE le parti all'udienza di discussione;

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

## CONSIDERATO

quanto segue :

### 1. Oggetto della controversia

L'istante, nell'atto introduttivo, in merito al n. XXX, rileva:

- che dal 22/3/2018 al 23/4/2018 si verificava l'assenza sia del servizio voce che del servizio ADSL;
- che inoltrava istanza al Corecom per esperire il tentativo di conciliazione;
- che provvedeva altresì a segnalare il fatto all'operatore in forma scritta in data 19/4/2018 senza avere riscontro.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede, previa acquisizione d'ufficio della documentazione attestante l'inoltro delle segnalazioni telefoniche di reclamo:

- 1) la corresponsione degli indennizzi previsti dalle delibere AGCOM per disservizi voce e Internet per il periodo 22/3/2018-23/4/2018, ossia 32 giorni per € 20,00 al giorno, per un totale di € 640,00;
- 2) lo storno delle fatture emesse per il periodo di durata del disservizio per l'importo corrispondente alla mancata fruizione del servizio;
- 3) le spese di procedura.

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- che in data 22/3/2018 il cliente segnalava lentezza di navigazione linea muta sul n. XXX: il disservizio veniva risolto in data 31/3/2018 con 6 giorni di ritardo rispetto ai tempi previsti dalle condizioni generali di contratto;

- che in data 6/4/2018 lamentava problemi di ricezione “in uscita: muto all’impegno; in entrata: libero ma non squilla” che veniva risolto in data 9/4/2018;
- che in data 13/4/2018 il cliente lamentava problemi di ricezione chiamate “in entrata: libero ma non squilla – in uscita: ok” che veniva risolto in data 17/4/2018;
- che in tema di irregolare funzionamento del servizio la Carta Servizi Wind dispone che l’operatore “si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenute la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività” e che il diritto dell’istante a essere indennizzato sorge solo nel caso in cui la segnalazione di guasto effettuata al servizio clienti non trovi una risoluzione nel termine indicato;
- che la linea voce è stata disservita solo per sei giorni;
- che, relativamente al servizio ADSL, in tutte le segnalazioni telefoniche il cliente lamentava la lentezza e non un disservizio e che la lentezza della navigazione non determina il diritto alla liquidazione dell’indennizzo ma consente al cliente di recedere senza penali;
- che il fax di reclamo è stato inviato al n. XXX, numero non dedicato per i contratti Business Wind, e comunque inviato dopo la risoluzione dei disservizi lamentati;
- che in data 24/4/2018 perveniva richiesta di migrazione del numero sopraindicato,
- che è presente un insoluto pari a € 493,68 relativo a fatture che si riferiscono a periodi antecedenti alla disdetta.

Quanto sopra premesso, l’operatore chiede il rigetto dell’istanza e, in subordine, di operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito trattandosi, per le somme insolute indicate, di credito certo liquido ed esigibile.

## **2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame**

### **A) Sul rito**

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’Art. 14 del Regolamento.

### **B) Nel merito**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste della parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

L’oggetto della controversia attiene l’asserito malfunzionamento di una linea voce e dati di tipo affari.

Occorre premettere che secondo la normativa vigente gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni e, in caso di disservizio, devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate, secondo le tempistiche indicate nelle condizioni di contratto. Per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità

contrattuale dell'operatore che, a fronte di un disservizio lamentato e reclamato dall'utente, non provi di averlo gestito nelle tempistiche previste dal contratto o non provi che il disservizio sia dipeso da cause a lui non imputabili (art. 1218 c.c., così come richiamato al punto III.4.2 delle Linee Guida Agcom di cui alla delibera 276/13/CONS).

Sull'utente incombe, in ogni caso, l'onere di provare di aver rivolto tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica: "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione" (*ex multis*, delibere Agcom nn. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR e 130/12/CIR). Sulla funzione del reclamo si rimanda alla delibera 179/03/CSP, che ha definito reclamo "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata".

L'istante, nell'atto introduttivo del procedimento, lamenta che i disservizi siano durati dal 22/3/2018 al 23/4/2018 chiedendo l'acquisizione d'ufficio degli screenshot attestanti l'inoltro delle segnalazioni telefoniche all'operatore e depositando altresì reclamo scritto inviato via fax il 19/4/2019 al n. XXX.

L'operatore ha depositato gli screenshot relativi ai reclami ricevuti telefonicamente, limitando tuttavia i periodi di disservizio rispetto a quanto sostenuto dalla XXX. Dalla ricostruzione di Wind Tre, confermata da detti documenti, risulta che l'istante abbia avuto i seguenti guasti alla linea voce: dal 22 al 31/3/2018, dal 6 al 9/4/2018 e dal 13 al 17/4/2018 (solo in ricezione), per un totale di 17 giorni (di cui 13 di completa interruzione del servizio e 4 di interruzione del servizio in entrata). Le schermate allegate non evidenziano disservizi ADSL che peraltro Wind Tre ammette nella sua memoria difensiva, specificando tuttavia trattarsi di lentezza nella navigazione e non di assenza di servizio. L'operatore rileva altresì che il reclamo scritto è stato inviato, peraltro dopo la risoluzione dell'ultimo disservizio segnalato telefonicamente, a un numero fax non "dedicato per i contratti Wind Business".

L'analisi della documentazione ha consentito di verificare che il n. fax a cui risulta essere stato inviato il reclamo del 19/4/2018 non è indicato tra le modalità di invio dei reclami né sulla Carta Servizi Wind Tre né sul sito [www.windtrebusiness.it](http://www.windtrebusiness.it) a cui rimandano le fatture intestate a XXX (da una ricerca su Internet il n. fax XXX risulta essere dedicato ai clienti consumer del brand "3" già di H3G) e non può quindi considerarsi idoneo a informare l'operatore del disservizio. Neanche il deposito dell'istanza di conciliazione, diversamente da quanto potrebbe suggerire la ricostruzione dei fatti formulata dall'istante, può essere considerato un reclamo idoneo essendo stato effettuato il 18/6/2018, quindi in periodo successivo alla risoluzione del disservizio. Inoltre, dalla ricostruzione dei fatti offerta dall'operatore nonché dalla documentazione depositata a supporto della stessa, in merito alle quali l'istante non ha replicato, non risultano esservi evidenze probatorie dell'assenza continuativa del servizio. Si ritiene pertanto che debba disporsi in favore dell'istante la liquidazione dell'indennizzo per giorni 17 come sopra specificati, secondo quanto disposto dall'art. 5, commi 1 e 2 del Regolamento Indennizzi che prevedono: "1. In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione. 2. Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di

*malfunzionamento*". Inoltre, essendo la linea interessata dai guasti di tipo affari, secondo l'art. 12, comma 2 del medesimo Regolamento Indennizzi gli importi liquidati a titolo di indennizzo vanno raddoppiati. Pertanto, per i 14 giorni di disservizio completo spetterà all'istante la somma di € 140,00 (€ 5,00 x 14 gg. x 2) e per i 4 giorni di disservizio parziale la somma di € 20,00 (€ 2,5 x 4 x 2), così per un totale di € 160,00.

Parimenti, per tali periodi, l'operatore sarà tenuta a stornare la quota parte del canone relativo al servizio voce (totalmente in riferimento ai giorni di disservizio completo e metà nei giorni di disservizio parziale).

Viceversa vanno respinte le richieste relative al servizio ADSL poiché non risultano esservi documentate comunicazioni all'operatore in ordine all'assenza dello stesso: dalle schermate allegate da Wind Tre non si rilevano interruzioni del servizio dati, l'operatore nelle difese parla di una segnalazione di navigazione lenta su cui l'istante, come già detto, non replica e la comunicazione scritta, peraltro solo del 19/4/2018, non può ritenersi idonea in quanto inviata, come visto, a un numero fax non esatto. Occorre infine precisare che l'utente, in caso di problemi nella velocità di navigazione Internet e a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive (esiti del test Ne.Me.Sys. disponibile sul sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it)), ha solo la facoltà, ai sensi dell'art. 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CSP, di cambiare operatore senza costi di cessazione ma non è prevista la corresponsione di alcun indennizzo.

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, ne consegue che l'indennizzo come sopra determinato dovrà essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Non si ritiene, infine, di poter accogliere la richiesta dell'operatore di una compensazione tra le relative poste debito/credito (ex art. 1243 cc e ss.), in quanto sulla base della documentazione agli atti non è possibile accertare che si tratti di credito certo liquido ed esigibile.

### **C) Sulle spese del procedimento**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 19, comma 6) del Regolamento, che sancisce che "l'Autorità [...] può riconoscere anche il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura" e che nel determinare rimborsi e 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 delle parti durante i procedimenti di conciliazione e definizione, nonché il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare in via equitativa in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

### **DETERMINA**

a definizione della controversia in esame, in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX di Misitano XXX, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede in

XXX, nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, il quale operatore è tenuto a:

corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 160,00 a titolo di indennizzo, oltre interessi legali calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione al saldo;

stornare la quota parte del canone relativo al servizio voce per i periodi dal 22 al 31/3/2018, dal 6 al 9/4/2018 e dal 13 al 17/4/2018 (totalmente in riferimento ai giorni di disservizio completo e la metà nei giorni di disservizio parziale).

corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 50,00 a titolo di spese di procedura.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio, la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Dirigente  
Dott. Nicola Princi