

Area Definizione delle controversie

DETERMINAZIONE

Determinazione n. 4/2015

DEFC.2015.4

Tit. 2013.1.10.21.1056

del 14/04/2015

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X / WIND TELECOMUNICAZIONI X

La Responsabile del Servizio Corecom

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti e successive modifiche ed integrazioni*", di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Visto l'Allegato A alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante "*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, dell'11 aprile 2013, recante *“Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

Visto lo *“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 e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta la sospensione del servizio ed un lungo intervento di ripristino. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante dichiara quanto segue:

- di essere passato a Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind) da altro operatore in data 05.06.2012;
- di essere rimasto privo del servizio adsl nei giorni 05-07.06.2012 e successivamente nei giorni 11-12.06.2012;
- di aver contattato il servizio clienti che confermava i problemi di linea.

In base a tali premesse, l’utente richiede:

- 1) il risarcimento del danno per problemi di rete fissa e per la riattivazione dopo parecchi giorni.

2. La posizione dell’operatore

Wind, pur chiedendo il rigetto della domanda dell’istante, rileva che *“il cliente ha avuto un disservizio non continuativo dal 06/06/12 al 12/06/12 e poi dal 16/07 al 17/07”*.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può essere accolta come di seguito precisato.

1. In via preliminare è necessario precisare che pur se la richiesta di risarcimento del danno esula dalla competenza dell'Autorità che è chiamata unicamente a disporre la liquidazione di indennizzi o il rimborso / storno di somme non dovute (art. 19, comma 4 del Regolamento), tuttavia - come da disposizione contenuta nelle Linee Guida Agcom di cui alla Delibera 276/13/CONS (III.1.3) – se tale domanda é l'unica avanzata dall'utente, essa “può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte”. Ne consegue che la domanda di parte istante verrà esaminata in termini di richiesta indennitaria.
2. La controversia in esame ha ad oggetto i lamentati e ripetuti disservizi sulla linea fissa X. In particolare l'utente dichiara di essere “rimasto staccato dalla rete” a far data dal 05.06.2012 e che il giorno 07.06.2012 “non funzionava ancora internet”, così come nei giorni 11 e 12 dello stesso mese. L'utente afferma di aver contattato telefonicamente il servizio clienti che attribuiva in un primo momento il problema al cliente e successivamente riconosceva, invece, il problema sulla linea. Con propria memoria difensiva Wind conferma l'apertura in data 06.06.2012 di una “segnalazione di assistenza tecnica “adsl non funzionante” che viene chiusa in data 08.06.2012” avendo ottenuto dall'utente comunicazione di “corretto funzionamento dei servizi”. Risulta agli atti dell'intestato Corecom che l'utente, in pendenza del tentativo di conciliazione (introdotto con Formulario UG, prot. n. 22523 del 12/06/2012), ha presentato istanza GU5 ex art. 5 del Regolamento (prot. n. 22526 del 12/06/2012 ed integrazione prot. n. 26063 del 06/07/2012), volta ad ottenere la riattivazione del servizio adsl sull'utenza in questione, sospesa dal giorno 05.06.2012. Wind, con propria memoria (prot. n. 25753 del 05/07/2012), dà atto di quanto segue: “in data 05.06.2012 segnalazione di assistenza tecnica in merito al non funzionamento del servizio adsl”. In base a quanto affermato dalle parti, pertanto, risulta pacifico il verificarsi di un primo malfunzionamento, avente ad oggetto l'interruzione del servizio adsl per 3 giorni dal 5 al 7 giugno 2012. Conferma poi Wind anche l'ulteriore segnalazione dell'utente del 11.06.2012 relativa all'impossibilità di connettersi ad internet ed all'isolamento del voip; la sede risulta “isolata”. Questa segnalazione “viene chiusa in data 12.06.2012 in seguito a riconfigurazione LAD”. Anche di questo disservizio Wind dà atto sia nella sopra citata memoria, prodotta ex art. 5 del Regolamento, sia nella memoria difensiva relativa all'istanza GU14, dove riferisce che “la segnalazione viene chiusa in data 12.06.2012 in

seguito a riconfigurazione LAD". In base a quanto affermato dalle parti risulta pertanto pacifico il verificarsi di un secondo malfunzionamento, avente ad oggetto l'interruzione del servizio adsl e del servizio voce per 2 giorni dall'11 al 12 giugno 2012. In merito ai due disservizi descritti, richiamato il principio generale per il quale "i servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione" (All. A alla Delibera n. 179/03/CSP, art. 3, comma 4), si ritiene che le avvenute riattivazioni del servizio cui Wind ha provveduto a seguito delle richieste dell'utente ex art. 5 del Regolamento comprovino l'illegittimità delle sospensioni poste in essere dall'operatore e che quindi ne discenda il diritto dell'utente a vedersi riconosciuto un indennizzo per il disservizio subito. Risulta poi agli atti che anche in pendenza del procedimento di definizione della controversia l'istante ha presentato istanza GU5 ex art. 5 del Regolamento (prot. n. 48753 del 07/12/2012, integrazione prot. n. 48896 del 10/12/2012, integrazione prot. n. 49686 del 13/12/2012, prot. n. 49736 del 13/12/2012) con la quale ha lamentato il verificarsi di un terzo episodio di malfunzionamento, che è consistito nella sospensione del servizio voce in uscita per 6 giorni dal 7 al 12 dicembre 2012 e nella sospensione totale del servizio voce (quindi anche in entrata) e del servizio adsl per 2 giorni dall'11 al 12 dicembre 2012, ed ha richiesto la riattivazione del servizio. Dalla documentazione in atti risulta che la linea è ritornata pienamente funzionante dal 13.12.2012. In merito a questo terzo disservizio deve precisarsi quanto segue. Pur se da un lato l'utente nel Formulario Gu14 non formula alcuna richiesta di indennizzo e conseguentemente l'operatore nulla deduce nella memoria depositata ex art. 16, comma 2 del Regolamento, dall'altro Wind riferisce di aver proceduto in data 06.12.2012 alla sospensione del contratto per morosità del cliente, dopo aver inviato lettera di sollecito di pagamento il 19.10.2012 e ulteriore sollecito di pagamento dell'insoluto il 27.10.2012. Sul punto si ritiene che l'avvenuta riattivazione del servizio cui Wind ha provveduto a seguito delle richieste dell'utente ex art. 5 del Regolamento, come da memoria prodotta dal gestore, comprovi il verificarsi dei lamentati disservizi ed i relativi periodi e l'illegittimità delle sospensioni poste in essere dall'operatore. Va ricordato infatti che, in base a quanto previsto dalle già richiamate Linee Guida Agcom (III.1.2), nulla osta a questa Autorità a disporre comunque la liquidazione di un indennizzo "soprattutto in considerazione del fatto che alcuni indennizzi – secondo la normativa di settore – dovrebbero essere liquidati automaticamente", anche nei casi in

cui “un utente agisce per la sola riattivazione di un servizio, senza chiedere il relativo indennizzo”. Deve inoltre precisarsi che l’operatore non fornisce prova alcuna dell’asserito invio del sollecito di pagamento, né tantomeno dell’invio del preavviso di sospensione cui è tenuto ex art. 5, comma 1 del Regolamento. Alla luce di quanto esposto deve concludersi, pertanto, che anche il terzo disservizio può essere trattato nell’ambito della presente decisione, nei termini e secondo le tempistiche sopra dedotti, e che tutto quanto sopra rilevato comporta il diritto dell’utente all’ottenimento del relativo indennizzo. Il calcolo degli indennizzi andrà effettuato sulla base delle disposizioni di cui al Regolamento indennizzi di seguito richiamate. Il primo disservizio può essere configurato come completa interruzione del servizio adsl: l’indennizzo andrà calcolato computando l’indennizzo giornaliero di euro 5,00 ex art. 5, comma 1 per 3 giorni dal 05.06.2012 al 07.06.2012, da moltiplicarsi per 2 in considerazione del tipo affari dell’utenza ex art. 12, comma 2, per complessivi euro 30,00. Anche il secondo disservizio può essere configurato come completa interruzione, dei servizi adsl e voce: l’indennizzo andrà calcolato computando l’indennizzo giornaliero di euro 5,00 ex art. 5, comma 1 per 2 giorni dal 11.06.2012 al 12.06.2012, da moltiplicarsi per 2 in considerazione del tipo affari dell’utenza ex art. 12, comma 2 ed ulteriormente per 2 in considerazione dei due servizi interessati ex art. 12, comma 1, per complessivi euro 40,00. Il terzo disservizio può essere configurato dapprima come sospensione del servizio voce (in uscita) dal 07.12.2012 al 10.12.2012 e poi come sospensione dei servizi voce (in uscita ed in entrata) e adsl dal 11.12.2012 al 12.12.2012. L’indennizzo andrà calcolato computando l’importo giornaliero di euro 7,50 ex art. 4 per il primo periodo di 4 giorni, dal 07.12.2012 al 10.12.2012, e poi per 2 in considerazione del tipo affari dell’utenza ex art. 12, comma 2, per complessivi euro 60,00 e per il secondo periodo di 2 giorni, dal 11.12.2012 al 12.12.2012, per 2 in considerazione del tipo affari dell’utenza ex art. 12, comma 2 ed ulteriormente per 2 in considerazione dei due servizi interessati, per complessivi euro 60,00; ne deriva la somma totale di euro 120,00 in favore dell’utente.

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie l’istanza di X nei confronti di Wind Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Wind Telecomunicazioni X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 190,00 (centonovanta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione e sospensione del servizio.
3. La società Wind Telecomunicazioni X è tenuta, altresì, a comunicare a questo ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

La Responsabile del Servizio Corecom
dott.ssa Primarosa Fini