

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2018.1.10.21.232

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TRE X

La Responsabile del Servizio

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;

Viste 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 dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

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

Viste le delibere Agcom nn. 179/03/CSP; 529/09/CONS; 69/11/CIR;

Viste le delibere Corecom. Calabria n. 53/2011; Corecom Lazio nn. 2, 3, 8, 38, 44, 54, 56, 72 del 2011 e nn. 15, 20, 26 del 2012; Corecom Emilia- Romagna n. 63/2017;

Visto l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

Vista la *“Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni”* sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna”

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## **1. La posizione dell’istante**

Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante, intestatario dell’utenza business su linea fissa xxx993, contesta nei confronti di Wind Tre X (di seguito Wind Tre), l’interruzione del servizio telefonico e ADSL dal 7/11/2017 al 7/12/2017.

In base a tali premesse, richiede all’operatore la corresponsione di un indennizzo nella misura di 1.000,00 euro per il suddetto disservizio.

L’istante, pur regolarmente convocato, non è comparso all’udienza di definizione.

## **2. La posizione dell’operatore**

Con memoria prot. AL/2018/51739 del 18.09.2018 ed in corso di audizione, Wind Tre, rileva in via preliminare l’inammissibilità della richiesta di risarcimento, formulata ex adverso dall’istante, in applicazione dell’art. 19 del Regolamento, che attribuisce all’Autorità la facoltà di *“condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

*di indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative e dalle delibere dell'Autorità", ma non anche di accertare l'esistenza di un danno e di condannare l'operatore al risarcimento dello stesso.*

L'operatore eccepisce, poi, l'improcedibilità e/o inammissibilità dell'istanza in relazione alla richiesta di rimborso/indennizzo per il disservizio lamentato per cessazione della materia del contendere in applicazione dell'art 2, co 1, del Regolamento indennizzi, per cui *"... 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."*

L'operatore argomenta in merito di essersi impegnato a corrispondere per il disservizio lamentato all'utente, nelle more del procedimento in data 31.01.2018, l'indennizzo massimo di euro 100,00, in applicazione della Carta servizi Wind Tre, nonché lo storno del rateo del canone per l'importo di euro 30,02, importi visibili su tre cicli di fatturazione.

Wind Tre sostiene, infine, l'infondatezza della richiesta di indennizzo. L'operatore adduce in merito che, con riferimento disservizio lamentato a novembre 2017, effettuati i dovuti controlli, verificava se l'utente era stato impattato da un problema tecnico. La suddetta anomalia veniva rappresentata dall'utente al Servizio clienti Wind Tre unicamente con PEC del 22.11.2017 e il problema tecnico veniva risolto il 7.12.2017.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta dell'istante può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

Considerate le eccezioni procedurali poste da Wind, si premette anzitutto che l'istanza è da ritenersi ammissibile e procedibile sia sotto il profilo della sua qualificazione ex art. 19, co 4 e 5 del Regolamento che della eccepita cessazione della materia del contendere ex art. 2, co 1, del Regolamento indennizzi per le motivazioni che di seguito si andranno ad esporre.

In relazione all'art. 19, commi 4 e 5 del Regolamento – per cui l'oggetto della pronuncia esclude ogni pretesa risarcitoria, essendo quest'ultima ascrivibile alla giurisdizione esclusiva del giudice



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

ordinario – si considera applicabile al caso in esame quanto previsto dalle *Linee Guida*” al § III.1.3, per cui *“sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l’Autorità non ha il potere di accertarli e perché ... l’oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d’indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell’istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione, 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, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all’Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell’eventuale maggior danno. Nel caso in cui, invece, la parte richieda sia la liquidazione degli indennizzi contrattuali che dei danni, in sede di pronuncia la domanda di danni deve essere dichiarata inammissibile”* (III.1.3). Conformi, tra l’altro, Agcom del n. 529/09/CONS; Corecom Calabria 53/2011, Corecom Lazio nn. 2,3,8, 38, 44, 54, 56, 72, del 2011, 15,20 26 del 2012, Corecom Emilia-Romagna n. 63/2017).

In merito all’eccezione di Wind Tre relativa alla cessazione della materia del contendere, si rileva che non risulta integrata nel caso in esame la fattispecie delineata dall’art. 2, co 1, del Regolamento indennizzi. Infatti, secondo quanto esposto dall’operatore stesso, la concessione all’utente per il disservizio lamentato dell’indennizzo massimo di 100,00 euro, in applicazione della Carta servizi è avvenuta il 31.01.2018 nelle more del procedimento e quindi posteriormente alla presentazione dell’istanza di conciliazione (prot n. 60984 del 04.12.2017); né dal verbale di conciliazione del 06.02.2018 risulta alcunché in merito all’impegno dell’operatore al riconoscimento del suddetto indennizzo contrattuale e alle concrete modalità di corresponsione dello stesso.

Procedendo all’accertamento della fondatezza dell’istanza, e quindi di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto all’indennizzo, occorre considerare quanto disposto dall’art. 5 del Regolamento indennizzi, che, al co 1, prevede che *“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”*, aggiungendo, al co 3, quanto segue: *“ Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

*all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio".*

Nel caso di specie l'utente lamenta l'interruzione dell'utenza business su linea fissa del servizio telefonico e ADSL dal 7.11.2017 al 7.12.2017.

Dalla documentazione prodotta in atti risulta che l'operatore ha ricevuto il reclamo del suddetto disservizio con PEC dell'utente del 22.11.2017, mentre, non risulta prova alcuna di segnalazione del disservizio da parte dell'utente nell'arco temporale compreso tra il 07.11.2017 e il 22.11.2017. Si tenga presente che l'Autorità Garante ha più volte espresso il proprio orientamento sulla funzione del reclamo di mettere il gestore nella condizione di aver contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione. Si veda in merito la 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 all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*. Si aggiunga quanto disposto, ex multis, dalla delibera n. 69/11/CIR, per cui *"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 reclamo il gestore non può aver contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione"*

Si ritiene pertanto, ai sensi del sopra richiamato articolo 5, commi 1 e 3, del Regolamento Indennizzi, di poter riconoscere a favore dell'istante, l'indennizzo per completa interruzione dei servizi voce e ADSL per motivi tecnici imputabili all'operatore per giorni 15 e precisamente dal 22.11.2017 al 07.12.2017. Trattandosi di utenza business, si ritiene, inoltre, di applicare quanto disposto dal successivo art. 12, co 2, del Regolamento indennizzi, per cui: *"Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari", nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6 gli importi liquidati a titolo di indennizzo ed i limiti corrispondenti sono computati in misura pari al doppio"*.

Ai sensi del combinato disposto degli artt. 5, co 1, e 12, co 2, del Regolamento Indennizzi, l'indennizzo è, dunque, così calcolato: giorni 15 x euro 5,00 x 2 (servizio voce e servizio dati) x 2 (utenza business) = euro 300,00 (trecento/00).

Si ritiene, infine, di dedurre dal totale indennizzabile l'importo di Euro 100,00, che, come sopra esposto, risulta già corrisposto dall'operatore all'utente per il disservizio lamentato a titolo di indennizzo massimo in applicazione della Carta servizi. La corresponsione di tale somma, visibile



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

su 3 cicli di fatturazione emessa e prodotta agli atti dall'operatore, non risulta contestata dall'istante.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre X è tenuta a pagare in favore dell'istante, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - Euro 200.00 (duecento/00), pari a  $\{[(\text{Euro } 5,00 \times \text{giorni } 15) \times 2] \times 2\}$  – Euro 100,00, a titolo di indennizzo per completa interruzione dei servizi voce e ADSL per motivi tecnici imputabili all'operatore ai sensi degli artt. 5, co 1, e 12, co 2, del Regolamento indennizzi;
3. La società Wind Tre 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 provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

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

*Firmato digitalmente*

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)