

DELIBERA N. 66/17
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX DI GIACOMANTONIO/WIND TRE SPA
(RIF. PROC. GU14 N° 212/17)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 4 dicembre 2017 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle 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 4 dicembre 2008;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, 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*”;

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

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig. Xxx Di Giacomantonio presentata in data 19/07/2017, acquisita in pari data al prot. n. 19435, nei confronti dell’operatore Wind Tre S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante contesta il malfunzionamento del servizio con la completa interruzione della linea voce dal 15 gennaio al 14 maggio 2017 per complessivi 199 gg. e la discontinua erogazione della linea dati oltre che il mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti dalla Carta dei servizi per il periodo 15 gennaio – 28 giugno 2017.

Precisa di aver prontamente segnalato il guasto al servizio clienti in data 05/02/2017 e successivamente trasmesso al gestore diversi reclami scritti in data 06/03/2017, 20/06/2017, rimasti, tuttavia privi di riscontro.

In base a tali premesse, l'utente chiede all'adito Corecom:

- i. Indennizzo per il malfunzionamento della linea voce per un importo pari ad euro 595,00 (gg. 119 x euro 5,00);
- ii. Indennizzo per la discontinua ed irregolare erogazione dell'ADSL per un importo pari ad euro 410,00 (gg. 164 x euro 2,50);
- iii. Indennizzo per mancata risposta reclamo per un importo pari ad euro 166,00 (gg. 83 x euro 2,00);

Allega: Copia reclami trasmessi con Racc. AR.

2. La posizione dell'operatore.

Fa presente che la prima segnalazione di guasto è pervenuta da parte dell'istante solo in data 05/02/2017, non rilevandosi pregresse segnalazioni tecniche a far data dal 15 gennaio. A seguito di tale segnalazione con la quale l'utente segnalava il disservizio alla fonia e la discontinuità dell'ADSL, venivano effettuate le dovute verifiche che evidenziavano trattarsi di guasto complesso in conseguenza di un eccezionale evento di forza maggiore, in nessun modo imputabile al gestore, bensì ad emergenza mal tempo e ad eccezionali fenomeni meteorologici che avevano interessato il territorio nel gennaio 2017, evento noto e ampiamente documentato che ha comportato la necessità per la Regione Abruzzo di richiedere lo stato di emergenza, successivamente deliberato dal Consiglio dei Ministri.

Come riscontrabile dal dettaglio della segnalazione tecnica, nonché dalla relativa pratica di guasto aperta sul portale Telecom, a seguito della propria segnalazione, si era presentato un guasto ai cavi a causa delle avverse condizioni meteorologiche. Nelle more l'utente veniva comunque aggiornato tramite SMS e contatti outbound.

In data 10 marzo l'istante trasmetteva il reclamo, successivamente reiterato in data 20 giugno con il quale richiedeva il ripristino del servizio ed il riconoscimento del risarcimento del danno. Pertanto si procedeva a sollecitare nuovamente Telecom per la predisposizione degli interventi necessari per il ripristino delle strutture di rete e a dare riscontro all'istante in data 29/04/2017 tramite mail comunicando di non poter accogliere le sue richieste.

Il guasto veniva risolto in data 15/05/2017. Seguivano ulteriori segnalazioni dell'utente per lentezza di navigazione/richiesta aumento banda, risolte on line senza riscontrare ulteriori malfunzionamenti.

A risoluzione avvenuta, procedeva ad annullare i canoni riferiti ai giorni di malfunzionamento con conseguente storno totale delle fatture del 05/04/2017 e del 01/06/2017, entrambe insolute, inoltrando all'istante le rispettive note di credito a conferma dell'avvenuto storno. Provvedeva inoltre a riconoscere un indennizzo pari ad euro 100,00 come da Condizioni generali di contratto, tramite n° 4 accrediti in fattura ed a predisporre il rimborso di euro 60,00 tramite assegno, quale restituzione del pagamento forfettario effettuato dall'istante.

Precisa che la sospensione del servizio telefonico nel caso di specie non può essere addebitabile alla responsabilità del gestore e, quindi, non indennizzabile, in quanto causato da forza maggiore, come ampiamente dimostrato attraverso la documentazione allegata alla propria memoria difensiva.

In relazione alla lagnanza relativa alla mancata risposta ai reclami allega al riguardo la schermata contatti dalla quale si evince chiaramente che l'istante è stato comunque tenuto al corrente della situazione e aggiornato sulla tempistica relativa alla riattivazione del servizio, tramite contatto telefonico, e-mail e SMS.

Allega: Schermata segnalazione guasto; Traffico telefonico; Ordinanza Comune di Silvi; Avviso pubblico Comune di Silvi; Delibera stato di emergenza; Ordinanza Consiglio dei ministri; Delibera Regione abruzzo; Schermata dettaglio guasto; Schermata guasto portale Telecom Italia; Schermata contatti – SMS Cliente; Email al cliente del 29/04/2017; Schermata segnalazioni ADSL; Note di credito; Schermata applicazione accredito per disservizio; Fattura W1712404491; Situazione contabile; Carta dei Servizi; Condizioni generali di contratto; Sentenza Giudice di Pace.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere respinte come di seguito precisato.

Per quanto concerne le richieste di indennizzi formulate da parte istante di cui ai punti i) e ii), occorre precisare che l'operatore H3G ha dimostrato di aver già corrisposto all'istante gli indennizzi contrattuali previsti per le medesime fattispecie dalle condizioni generali di contratto, disponendo lo storno totale delle fatture del 05/04/2017 e del 01/06/2017 riferite al periodo di disservizio, riconoscendo allo stesso l'indennizzo nella misura massima prevista pari ad euro 100,00, tramite n° 4 accrediti in fattura ed un rimborso di euro 60,00 tramite assegno, quale restituzione del pagamento forfettario effettuato dall'istante.

Questi i fatti non contestati nelle memorie difensive prodotte e confermati in udienza di discussione dall'istante.

Sul punto appare d'obbligo precisare che, ai sensi dell'articolo 2, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, *“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”*.

Dall'esame della documentazione acquisita si evince chiaramente che gli indennizzi suddetti, comprensivi del rimborso e dello storno delle fatture insolute sono stati predisposti dal gestore in data antecedente a quella di presentazione dell'istanza di definizione avvenuta in data 19/07/2017. Inoltre dalla verifica delle previsioni della Carta dei Servizi è stata accertata la correttezza degli importi riconosciuti. Infatti, secondo quanto previsto dall'art. 3.3 "Indennizzi", l'importo massimo riconoscibile all'utente per disservizio telefonico è pari ad euro 100,00.

Pertanto, per la ragioni suesposte, la richiesta relativa al riconoscimento degli indennizzi di cui ai punti i) e ii) in base al Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11 non può trovare accoglimento in questa sede in quanto già soddisfatta secondo quanto disposto dalle disposizioni contrattuali.

In relazione alla richiesta dell'istante avente ad oggetto il riconoscimento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo nei confronti dell'operatore convenuto, deve rilevarsi che agli atti risulta che l'operatore abbia provveduto a dare risposta al reclamo scritto, sia tramite l'invio di SMS che tramite e-mail. Inoltre si richiama al riguardo anche l'orientamento dell'Agcom che non ritiene indennizzabile la mancata risposta al reclamo laddove ci sia stato un riscontro dell'operatore attraverso comportamenti concludenti, atteso che il disservizio è stato comunque risolto dall'operatore stesso anche se al di fuori dei termini previsti dal contratto per la riparazione del guasto.

Infine, in considerazione dell'integrale rigetto della domanda, non è possibile disporre la liquidazione delle spese di procedura.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA
Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dal Sig. Xxx Di Francescantonio nei confronti della società Wind Tre s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 4 dicembre 2017

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE

F.to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.