AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

**DELIBERA N. 64/2022**

[redacted]

**(GU14/263608/2020)**

**Il Corecom Campania**

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 07/04/2022;

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*";

VISTA la delibera 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 denominato *Regolamento sugli indennizzi,* come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*" e ss.mm.ii.;

VISTA l'istanza di [redacted] del 02/04/2020 acquisita con protocollo n. 0148032 del 02/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatore del Comitato avv. [redacted];

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

L'istante assume che, nel mese di ottobre 2017, in seguito alla richiesta di passaggio dall'ADSL alla fibra, la sua utenza era stata interessata da continue interruzioni di linea voce ed anche la connessione internet è stata discontinua e spesso del tutto assente. Precisa di essere rimasto completamente isolato dal 19/10/2017 al 03/11/2017 in quanto sia la linea voce che la connessione internet erano completamente assenti. Inoltre anche

successivamente al ripristino dei servizi sia la linea voce che la connessione internet sono state discontinue ed altalenati con continue interruzioni. L'istante precisa, ancora, che tali disservizi si sono protratti per tutta la durata del rapporto contrattuale e pertanto di essere stato costretto a migrare verso altro Gestore in data 24/05/2019. Per le doglianze lamentate, la parte istante chiede: 1) il rimborso del 50% delle fatture per un importo di € 322,17; 2) un indennizzo ex art. 6 comma 1 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS per la completa interruzione della linea fissa dal 19/10/2017 al 03/11/2017 pari ad €. 84,00 (€. 6,00 x14 gg); 3) un ulteriore indennizzo ex art. 6 comma 1 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS per la completa interruzione della connessione internet dal 19/10/2017 al 03/11/2017 pari ad €. 84,00 (€. 6,00 x14 gg); 4) altro indennizzo ex art. 6 comma 2 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS per il malfunzionamento della linea fissa dal 03/11/2017 al 24/05/2019 pari ad €. 1.701,00 (€. 3,00 x567 gg); 5) indennizzo ex art. 6 comma 2 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS per il malfunzionamento della connessione internet dal 03/11/2017 al 24/05/2019 pari ad €. 1.701,00 (€. 3,00 x567 gg); 6) indennizzo per la mancata risposta al reclamo € 300,00 ex art. 12 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS; ed ogni ulteriore fattispecie di indennizzo applicabile alla fattispecie de quo. La domanda è quantificata in complessivi € 4.192,17. In risposta alle eccezioni contenute nella memoria dell'Operatore, ribadisce che non vi sia nessuna corrispondenza tra le due procedure. Una ha ad oggetto due numeri mobili, l'altra l'utenza fissa. Diversi i numeri, diverso il petitum, diversa la causa petendi, diverse le richieste, così come attestato dal formulario e dal verbale di conciliazione depositati.

**2. La posizione dell'operatore**

L'Operatore preliminarmente eccepisce l'inammissibilità della presente istanza secondo il principio "ne bis in idem". Assume, infatti, che la medesima fattispecie sia stata trattata con istanza n. protocollo UG 247139/2020 del 20/02/2020 per la quale era stato raggiunto un accordo di esito positivo in data 24/11/2020. Evidenzia, nel dettaglio, che l'oggetto del contendere della presente procedura GU14/263608/2020 (corrispondente UG181203/UG/2019 verbale di esito negativo del 19/03/2020) verte sul disservizio dell'utenza [redacted] dal 19/10/2017 fino a cessazione del 2019. Da istanza: "si precisa che tali disservizi si sono protratti per tutta la durata del rapporto contrattuale e pertanto sono stato costretto a migrare verso altro gestore in data 24/05/2019". Parte istante ha presentato un precedente UG 247139/2020 per il quale è stato raggiunto un accordo di esito positivo in data 24/11/2020. In tale istanza il cliente avanzava delle contestazioni sia per due utenze mobili sia per il numero di rete fissa oggetto dell'attuale procedimento GU14, dichiarando di aver subito disservizio fino alla richiesta disattivazione di maggio. Pertanto, ribadisce la richiesta di inammissibilità della presente istanza secondo il principio "ne bis in idem". In riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, l'Operatore evidenzia che, rispetto alle richieste telefoniche di assistenza, le stesse sono state prontamente riscontrate con la risoluzione del disservizio, con le tempistiche e le modalità stabilite dalla carta servizi.

Conclude, chiedendo il rigetto di tutte le richieste dell'istante perché ritenute del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce dell'attività istruttoria svolta si sottopongono le seguenti osservazioni: le parti hanno ampiamente illustrato le loro posizioni in sede di udienza istruttoria riportandosi alle suindicate eccezioni e contestazioni. In particolare, nel caso di specie, dall'esame della copiosissima documentazione prodotta dalle parti, appare evidente che la questione verta su una questione differente rispetto a quella emarginata dalla eccezione dell'Operatore. Le parti hanno provato documentalmente che i disservizi lamentati erano afferenti alla sola utenza fissa della parte istante e non alle due utenze mobili oggetto di altri procedimenti. Per le doglianze lamentate, la parte istante chiede il rimborso del 50% delle fatture per un importo di € 322,17 oltre una serie di indennizzi legati al malfunzionamento del servizio voce e fibra ed alla mancata risposta ai numerosi reclami. Alla luce dell'esame della documentazione prodotta dalle parti e della questione per intero, appare congruo liquidare l'indennizzo ex art. 6 comma 1 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS per la completa interruzione della linea fissa dal 19/10/2017 al 03/11/2017 pari ad €. 84,00 (€. 6,00 x14 gg) e un ulteriore indennizzo ex art. 6 comma 1 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS per la completa interruzione della connessione internet dal 19/10/2017 al 03/11/2017 pari ad €. 84,00 (€. 6,00 x14 gg). Quanto al malfunzionamento del servizio voce ed internet che la parte istante lamenta essere perpetrato a partire dal 3 novembre 2012 e sino alla data del 24 maggio 2019, data in cui è avvenuta la migrazione ad altro Operatore, tenuto conto dei continui interventi dell'operatore che si è, comunque, adoperato per risolvere il problema sulla Linea, si reputa ragionevole calcolare un indennizzo - ex art. 6, comma 2 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS. - per un periodo pari a n. 3 (tre) mesi, sia per il servizio Voce, che per il servizio Internet. Pertanto, l'operatore dovrà corrispondere alla parte istante un ulteriore indennizzo di € 552,00 (€. 3,00 x 92 gg x 2). Non può essere riconosciuto il mancato e/o ritardato riscontro ai reclami presentati dalla parte istante, in quanto la richiesta risulta assorbita dal riconoscimento della domanda principale. Le spese di procedura non possono essere riconosciute, in quanto la odierna procedura sulla piattaforma digitale "Conciliaweb" è interamente gratuita e risulta soltanto facoltativa l'assistenza di un legale, né risultano documentate con fatture le eventuali, ulteriori spese di procedura;

## DELIBERA

### Articolo 1

**1.** L'Operatore Wind Tre SpA, per i motivi in premessa, in parziale accoglimento della domanda, è tenuto a corrispondere alla parte istante l'indennizzo totale di € 720 (euro seteecentoventi,00) entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente atto

mediante assegno circolare ovvero bonifico bancario all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi in premessa.

**2.** 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.** 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 atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio