

DELIBERA 049/2024/CRL/UD del 05/04/2024
Exxx Pxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/533701/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 05/04/2024;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di Exxx Pxxx del 22/06/2022 acquisita con protocollo n. 0196610 del 22/06/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, Exxx Pxxx., cliente della Soc. Wind Tre, esponeva di aver patito, per oltre otto mesi, un grave mal funzionamento alla propria rete dati che impediva il corretto svolgimento delle attività aziendali. L'utente chiedeva quindi: "Il risarcimento dei maggiori costi subiti a causa del malfunzionamento per oltre 8 mesi della rete dati Wind Tre S.p.a.". La quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti dall'odierna istante ammontava ad € 50.000,00.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva la Wind Tre eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto "...In primo luogo, il Gestore eccepisce l'assoluta indeterminatazza delle contestazioni avversarie, in quanto l'istante lamenta genericamente senza nulla specificare. Vero è, infatti, che nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione (cfr. Formulario UG, agli atti), non vi è alcun elemento di prova a fondamento delle richieste avversarie...3. Improcedibilità e/o inammissibilità dell'istanza con riferimento alla richiesta di indennizzo per il malfunzionamento del servizio dati Il Gestore eccepisce, l'improcedibilità o inammissibilità della presente istanza relativamente alla richiesta di indennizzo per il malfunzionamento del servizio dati per dichiarata cessata materia del contendere. Infatti, WindTre, a prescindere dalla fondatezza di tale contestazione, in ottica puramente conciliativa, e a dimostrazione della propria buona fede, nella gestione ordinaria del Servizio Clienti si era impegnata ad indennizzare la società istante per il disservizio non bloccante o discontinuo della linea fissa xxxxxx e dei canali con centralino Office Smart con l'importo di 1419,00 euro, come previsto dal Regolamento. Tale importo è stato riconosciuto con la nota di credito numero...Tale somma di 1419,00 euro è stata erogata tramite bonifico intestato alla società istante...Avendo il Gestore già erogato l'importo suddetto, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità adita non accolga l'eccezione di improcedibilità innanzi sollevata e per mero tuziorismo difensivo la Scrivente precisa quanto in seguito indicato. • In merito 4. Ricostruzione della vicenda contrattuale e infondatezza della richiesta di ristoro e indennizzi. Come ut supra evidenziato parte istante lamenta genericamente di aver avuto un'anomalia del servizio dati fornito per la linea fissa xxxxxx e richiede "il risarcimento dei maggiori costi subiti a causa del malfunzionamento" di euro 50 mila! Prima di entrare nel merito della presente contestazione, Wind Tre S.p.A. precisa di aver tariffato tutto il traffico generato dalle utenze de quo secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi

previsti dai relativi piani tariffari via via prescelti dall'istante nel corso del rapporto contrattuale. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. La linea oggetto del presente contenzioso è attualmente attiva e correttamente utilizzata dalla società istante...Con riferimento al disservizio dati lamentato per la linea fissa nella presente istanza si rappresenta che la segnalazione effettuata dall'istante è stata prontamente gestita dal reparto preposto. A seguito della corretta gestione effettuata dalla prima segnalazione dell'istante, la linea veniva ripristinata con un intervento esteso, il tutto sempre con informazioni fornite verso all'istante, che confermava a conclusione della lavorazione il ripristino della linea fissa oggetto di contenzioso...”.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. La liquidazione dei danni, così come pretesa dall'istante, esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, come già evidenziato, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, condannando l'operatore solo ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti. Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate. Nel merito, l'istanza non può trovare accoglimento, nei termini seguenti. Lamenta l'odierna istante il mal funzionamento della propria linea dati per ben otto mesi, dall'8.2.21, giorno in cui è stato inoltrato il primo formale reclamo all'operatore, sino al 20.1.22, data dell'avvenuta risoluzione da parte del gestore alla problematica denunciata. Eccepisce in risposta l'operatore: -l'indeterminatezza delle avverse eccezioni, dal momento che l'istante lamenta circostanze, senza nulla specificare al riguardo, -l'assenza di elementi di prova a fondamento delle avverse richieste, -l'inammissibilità dell'istanza introduttiva del procedimento di conciliazione, relativamente alla richiesta di indennizzo a seguito del mal funzionamento del servizio dati, -la cessazione della materia del contendere, dal momento che Wind Tre si è impegnata ad indennizzare la società istante per il disservizio della linea con il versamento di una nota di credito (n.913898764) dell'importo di € 1.419,00, corrisposta tramite bonifico bancario, -la correttezza della fatturazione emessa, nel rispetto di quanto contrattualmente pattuito, -la correttezza del comportamento dell'operatore che gestiva prontamente la segnalazione e provvedeva al suo conseguente ripristino. L'operatore, ammette la sussistenza di un disservizio, a seguito del quale

riconosce il diritto a favore dell'istante di un indennizzo e pertanto, all'uopo, in data 22.3.22, emette la nota di credito n.913898764 per l'importo di € 1.419,00 ed in data 25.3.22, provvede a mezzo bonifico bancario ad accreditare detto importo sul conto corrente dell'utente. A tale proposito, Agcom, con la Delibera n.41/11/CIR stabilisce che "Se l'irregolare fornitura del servizio può ritenersi accertata, non può non considerarsi che l'utente ha comunque continuato a fruire del servizio stesso, seppure in maniera inadeguata; pertanto, la determinazione dell'indennizzo secondo il parametro previsto dalle condizioni generali di contratto risulterebbe ingiustamente sproporzionata rispetto al pregiudizio concretamente subito dall'istante la cui linea telefonica, benché non funzionasse in maniera regolare, non era del tutto isolata. La differente rilevanza oggettiva tra il malfunzionamento del servizio e l'assoluta impossibilità di fruirne spiega, dunque, la ratio sottesa alla decisione che l'Autorità assume in relazione alla controversia in essere, melius re perpensa rispetto alle precedenti assunte in relazione a controversie aventi ad oggetto lo stesso disservizio". Conformi: Agcom Delibera n.52/11/CIR, Corecom Abruzzo Delibera n.15/11. In applicazione di quanto sopra, l'allegato A alla delibera n.347/18/CONS, all'art.6, comma 2, disciplina quanto segue: "Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, 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 3 per ogni giorno di malfunzionamento". Ciò considerato, può essere ritenuta legittima la richiesta di indennizzo da parte dell'utente a seguito del mal funzionamento della linea in questione, circostanza questa, comprovata dall'inoltro di reclami, che seppur non presenti agli atti del procedimento, vengono comunque richiamati e confermati dallo stesso operatore che ne indica il ricevimento alla data dell'8.2.21 e del 21.12.21, oltre a tutte le segnalazioni presentate presso il call center dell'operatore, sulle quali non c'è contestazione alcuna. Pertanto, in ossequio a quanto stabilito dall'art.6 dell'allegato A alla delibera n.347/18/CONS, l'importo che l'operatore dovrebbe corrispondere all'utente a titolo di indennizzo per l'accertato mal funzionamento della linea dati, corrisponde a complessivi € 1.041,00: € 3,00 per giorni 347, dall'8.2.21, giorno di invio del primo reclamo formale, sino al 20.1.22, giorno della risoluzione definitiva del disservizio. Dal momento però, che l'operatore ha già provveduto in data 22.3.22, ad emettere una nota di credito per € 1.419,00, appunto accreditata all'istante a mezzo bonifico bancario in data 25.3.22, per il "disservizio non bloccante della linea", nulla sarà dovuto all'istante a titolo di indennizzo per il mal funzionamento della linea dati. Peraltro, nel caso che ci riguarda, l'ipotesi che la problematica lamentata consista in una vera e propria interruzione del servizio, deve essere esclusa, considerato che agli atti del procedimento risulta allegato il prospetto del traffico telefonico che attesta, in ogni caso, un funzionamento, seppur discontinuo. In ordine all'invocata mancata risposta del gestore alle numerose segnalazioni inoltrate dall'istante, si rileva che agli atti, effettivamente, non risulta alcun documento in grado di provare l'avvenuta risposta da parte dell'operatore che, in base a quanto prescritto anche dall'art.8, comma 4 della delibera n°179 del 2003 CSP, deve essere in forma scritta, adeguatamente motivata e comprensiva degli accertamenti compiuti: "La risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il

termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta. La mancata o ritardata risposta al reclamo inviato, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all'art.11, comma 2, della delibera 179/03/CSP per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato". Le delibere Agcom sono chiare sul punto, evidenziando che "meritano l'accoglimento le istanze relative alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami" (Agcom nn.9/10/CIR, 13/10/CIR, 32/12/CIR, 58/12/CIR). Né eccezione alcuna può essere sollevata riguardo al fatto che l'utente ha presentato molte segnalazioni presso il call center del gestore, dal momento che lo stesso Corecom Calabria, a tale proposito, con la Delibera n.22/11, evidenzia che "l'articolo 8 della delibera Agcom n.179/03/CSP garantisce agli utenti la possibilità di presentare agli operatori reclami e segnalazioni, anche telefoniche, ed obbliga gli operatori a garantire la tracciabilità e la riferibilità di tali reclami e segnalazioni, onerando gli stessi a fornirne la prova. Non può quindi essere ritenuta efficace la semplice affermazione dell'operatore, non supportata da prove, dell'assenza di reclami telefonici da parte dell'utente". L'utente ha pertanto diritto al pagamento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per la cui determinazione, ci si riporta all'art.12 dell'allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, che stabilisce espressamente che "L'operatore che non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere delle Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, sino ad un massimo di Euro 300,00". L'operatore, anche in questo caso, sarebbe quindi tenuto a versare all'istante per la mancata risposta ai reclami, l'importo di € 300,00, dal momento che il calcolo pro die risulta superiore al tetto regolamentare, se non fosse che, come sopra evidenziato, lo stesso ha già provveduto ad accreditare l'importo di € 1.419,00, a titolo di indennizzo. Ciò considerato, nessun indennizzo per la mancata risposta al reclamo dovrà essere versata dall'operatore.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza formulata Exxx Pxxx nei confronti della società WIND TRE (VERY MOBILE). Si compensano le spese di procedura.

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 danno subito.

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

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 05/04/2024

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini