

DELIBERA 005/2024/CRL/UD del 26/01/2024
A. Bxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/625241/2023)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 26/01/2024;

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 A. Bxxx del 05/08/2023 acquisita con protocollo n. 0209505 del 05/08/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, titolare di un'utenza telefonica di tipo domestico 06.243xx, lamenta che nel periodo compreso dal 20.01.2023 al 20.05.2023, la linea internet subiva un malfunzionamento: "in quanto il servizio era lento in alcune fasce orarie della giornata e con continui blocchi/interruzioni di servizio". Inoltre, l'istante contesta l'addebito di € 1,49 afferente al servizio "Più sicuri Casa & Ufficio" presente nella fattura numero F2308963452, in quanto riguardante un servizio non richiesto, né mai sottoscritto. Per i citati disservizi l'utente deposita reclamo PEC del 18.04.2023 e relativo sollecito del 22.05.2023, a mezzo del quale contesta il succitato malfunzionamento della rete dati. Premesso quanto sopra, l'utente richiedeva: i. Indennizzo per malfunzionamento e ritardata riparazione guasto della rete dati dal 20.01.2023 al 20.05.2023, oltre al rimborso dei canoni internet nel periodo di disservizio; ii. indennizzo per attivazione di servizi non richiesti addebitati in fattura n°F2308963452, denominati: "Abbonamento più sicuri Casa & Ufficio", oltre al rimborso del relativo costo (€ 1,49); iii. Indennizzo per la mancata risposta al reclamo; iv. indennizzi per disagi recati disagi lavorativi e privati (ex art 14 delibera Agcom 347/18/cons); v. Indennizzi da Delibera AGCOM 347/18/CONS e Carta dei Servizi, così per un totale di € 1.250,00, oltre alle spese di procedura per ulteriori € 200,00.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva tempestivamente il Gestore WINDTRE con memoria difensiva del 5.10.2023 a mezzo della quale eccepiva, in via preliminare e nel rito, l'inammissibilità/improcedibilità dell'istanza avversaria, limitatamente alla genericità e indeterminatezza delle domande ed ai fatti ivi contestati. Sempre in via preliminare e nel rito, l'Operatore rilevava l'inammissibilità/improcedibilità dell'istanza di definizione della controversia, con precipuo riferimento alla domanda di risarcimento del danno e dei disagi, nonché alla richiesta di rimborso delle spese legali formulate dall'utente. In relazione, poi, al contestato malfunzionamento della linea dati sulla numerazione 06.24300041, l'Operatore forniva la seguente ricostruzione dei fatti: "(...) dalle risultanze dei sistemi CRM della convenuta, non sono presenti segnalazioni di guasto nel periodo indicato dal cliente. In tema di irregolare funzionamento del servizio, la Carta dei Servizi (All.2) all'art. 9 dispone che <<WINDTRE si impegna a risolvere eventuali guasti tecnici relativi ai servizi di telefonia mobile entro il primo giorno non festivo successivo alla segnalazione, quelli relativi ai servizi di telefonia fissa entro il quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione. WINDTRE BUSINESS si impegna a risolvere eventuali guasti tecnici relativi ai servizi di telefonia mobile e fissa entro il quarto giorno non festivo

successivo alla segnalazione. Nel caso di guasti di particolare complessità l'impegno è di risolverli il più velocemente possibile (...). Nel caso non siano osservati i predetti termini, fatte salve le situazioni di caso fortuito e/o forza maggiore, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta>>. Ciò posto, dunque, il diritto dell'istante ad essere indennizzato per un eventuale disservizio, sorge solo ed esclusivamente nel caso in cui la sua segnalazione di guasto, effettuata al servizio clienti, non trovi una risoluzione nel termine indicato (...). Solo in data 18/04/2023 perveniva una PEC del cliente relativa alla richiesta di rimborso per il disservizio tecnico occorso, a decorrere dal 20/01/2023, sull'utenza fissa n. 06.2430xxx. La segnalazione, prontamente gestita dall'ente preposto, veniva chiusa il giorno 18/04/2023 col mancato accoglimento, non risultando alcuna anomalia inerente alla linea oggetto di doglianza, a seguito delle opportune verifiche tecniche svolte (...) Alla scrivente difesa preme ribadire che, contrariamente a quanto indicato nell'istanza <<Numerosi sono i reclami inviati fatti ai servizi clienti, oltre a quelli inviati via pec, ma ad oggi il gestore non ha mai fornito riscontro>>, non risultano pervenute, tramite i canali preposti, comunicazioni da parte dell'istante antecedenti alle suindicate PEC che sono state, peraltro, regolarmente riscontrate (...). Contrariamente alla scrivente convenuta tiene a precisare che il signor Bonanni ha sempre utilizzato il servizio, nel periodo inerente alle segnalazioni suindicate, come si evince dal dettaglio del traffico accluso (All.4 Dettaglio Traffico), conservato in ottemperanza alla normativa vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 1° giugno 2003 n 196).". In merito alla doglianza di attivazione di servizio non richiesto, l'Operatore deposita accordo commerciale del 17.10.2022, evidenziando la regolare attivazione del servizio accessorio così come sottoscritto da parte dell'utente. In ultimo, in riferimento alla omessa risposta al reclamo, WINDTRE precisava di aver puntualmente riscontrato in pari data le segnalazioni PEC pervenute, rimettendo regolari missive all'indirizzo di posta elettronica certificata del terzo delegato e versando in atti le relative schermate di risposta. Poste tali premesse, concludeva richiedendo in rito di dichiarare inammissibile l'istanza e, nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché infondate in fatto ed in diritto. In sede di repliche: con note di parte datate 14.10.2023, l'utente contestava le avverse deduzioni del Gestore in quanto infondate ed insisteva per l'ammissibilità delle proprie domande contestando, in estrema sintesi: a) che il Gestore non avesse dimostrato la presenza del consenso sull'attivazione del servizio "Abbonamento più sicuri Casa & Ufficio" e b) che i documenti prodotti da WINDTRE non fossero idonei a dimostrare il corretto funzionamento della linea internet nel periodo oggetto di disservizio. In riferimento alle risposte ai reclami depositati dal Gestore, inoltre, l'utente eccepiva che: "(...) WINDTRE non ha fatto il nulla del nulla, ed i reclami riscontrati sono risposte automatiche che di fatto, non hanno aiutato l'utente per la risoluzione della problematica". Poste tali premesse, la parte istante insisteva per la richiesta di indennizzo per omessa risposta al reclamo e reiterava le proprie richieste, così come formulate in sede di istanza introduttiva, quantificate in complessivi € 1.450,00.

3. Motivazione della decisione

Si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l'oggetto della pronuncia deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute e al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Pertanto la domanda contenuta sub iv., diretta ad ottenere gli "indennizzi per disagi recati" sia di natura "lavorativa" che "privata", deve dichiararsi inammissibile, in quanto ancorché denominata alla stregua di "indennizzo da Regolamento" è di natura patentemente risarcitoria. Ed infatti, tali fattispecie sono dirette al ristoro del danno subito di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria; sul punto, giova ricordare che – anche a prescindere dagli esiti del presente procedimento amministrativo – è fatta comunque salva ed impregiudicata per l'utente ogni azione esperibile dinanzi le competenti Sedi Giudiziarie. Di converso, per le restanti domande, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura di cui alla Delibera 203/18/CONS come da ultimo modificata dalla Delibera 353/19/CONS. Nel merito, le richieste della parte istante non possono essere accolte, neppure parzialmente. Ed infatti all'esito dell'istruttoria è emerso – contrariamente da quanto dedotto in fase introduttiva dall'utente – che il malf funzionamento della linea dati non fosse reclamato da una molteplice serie di segnalazioni telefoniche (a mezzo ticket guasto del servizio assistenza), ma unicamente con reclamo PEC del 18.04.2023. Tale circostanza veniva confermata dalla produzione istruttoria del Gestore, il quale in merito precisava che: "dalle risultanze dei sistemi CRM della convenuta, non sono presenti segnalazioni di guasto nel periodo indicato dal cliente". In materia, va richiamato il costante orientamento dell'Agcom (cfr delibera Agcom 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto, l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. Stante tale dovuta premesse, ed attesa la previsione regolamentare contenuta ex art. 6, comma 3 della Del. 347/18/CONS ("Se il malf funzionamento è dovuto al ritardo, imputabile 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"), il periodo oggetto di vaglio istruttorio riguarderà solo quello successivo al 18.04.2023. Ciò premesso, giova altresì precisare che l'indicazione del disservizio risulta alquanto generica poiché l'utente fa un vago riferimento sia alla lentezza della navigazione che a continui blocchi ed interruzioni della linea dati "in alcune fasce della giornata", senza circoscrivere le date di asserita interruzione del servizio. Orbene, volendo procedere "per gradi" e volendo comunque contemplare, nell'ottica del favor utentis, unitamente entrambe fattispecie di disservizio, si osserva – per quanto attiene la lentezza della navigazione – quanto segue. Ed infatti, la giurisprudenza ormai consolidata di Agcom e dei Corecom delegati in materia ha consentito di chiarire, nel corso del tempo, tanto gli obblighi del fornitore del servizio quanto i diritti dell'utente in caso di fornitura del servizio dati non conforme a quanto contrattualmente previsto. Sul punto ha precisato Agcom: "Alla luce del quadro

regolamentare tracciato dalla delibera n. 244/08/CSP, sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento ADSL. Sul punto, si deve puntualizzare che l'obbligo previsto dall'articolo 7, comma 3, della delibera n.244/08/CSP a carico degli operatori di fornire la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in downloading soddisfa esigenze di maggiore trasparenza e di scelta d'acquisto consapevole da parte degli utenti. L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CONS, è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale. Al riguardo, preme sottolineare che il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo". Ha ulteriormente chiarito l'Autorità che, alla luce dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS (in base al quale "qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata"), l'utente ha solamente la possibilità di recedere senza alcun costo, ma "non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente" (Agcom Del. n. n. 67/16/CIR). Tuttavia, come visto, l'eccessiva lentezza del servizio dati – neppure supportata dall'invio o dalla produzione di un certificato Nemesys – non può essere ricondotta tout court nell'alveo della fattispecie di malfunzionamento di cui all'indennizzo, ex art. 6 comma 1/2 ex All. A Del 347/18/Cons. Pertanto, anche a fronte dell'effettiva sussistenza di siffatto disservizio, non è prevista la possibilità di indennizzo incluso nella succitata normativa. Per tali motivi, l'utente avrebbe solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, ma non anche il diritto di richiedere l'indennizzo previsto dalla norma o il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'utilizzo del servizio FTTC (sia pure non rispondente agli standards di qualità convenuti contrattualmente). Per quanto attiene la fattispecie di interruzione della linea dati, seppur genericamente riferita ad un unico periodo di quattro mesi (unitamente, come visto, alla contestata lentezza di navigazione), si osserva quanto segue. Orbene, come sopra meglio riferito, anche in tale caso il periodo di disservizio potrà interessare – in assenza di indicazione di ticket di guasto – solo il periodo successivo alla proposizione del reclamo del 18.04.2023. Sul punto, giova preliminarmente premettere che per costante orientamento dell'Autorità, sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all'operatore, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., solo qualora, a fronte della segnalazione del malfunzionamento da parte dell'utente, e nonostante gli interventi tecnici eseguiti, l'operatore non sia riuscito a

risolvere il guasto e non abbia mai nemmeno provveduto a comunicare all'utente le motivazioni tecniche in ordine alla mancata risoluzione dei disservizi. In sede istruttoria e nel periodo oggetto di contestato disservizio, il Gestore non si è limitato ad asserire che l'utente fruiva regolarmente dei servizi erogati sulla linea, ma a testimonianza della propria tesi ha depositato documentazione (schermate di sistema, traffico dati registrato, ecc.) che lo scrivente Organo ritiene nel suo complesso idonea a dimostrare nei fatti l'asserito normale funzionamento dell'utenza internet e, dunque, la regolare fruizione della linea dati da parte dell'istante. Inoltre WINDTRE ha dimostrato di aver gestito tempestivamente la segnalazione (invero l'unica) pervenuta a mezzo PEC del 18.04.2023 la quale – come risulta da schermata gestionale allegata – a seguito delle opportune verifiche tecniche veniva chiusa in pari data col mancato accoglimento della stessa, non risultando alcuna anomalia sulla linea. Per tali motivi, si conclude osservando che la domanda di indennizzo per malfunzionamento della rete internet nel caso di specie non risulta fondata. Sotto diverso profilo, si osserva che neanche la domanda di rimborso ed indennizzo per servizi non richiesti, all'esito dell'espletata istruttoria, può considerarsi ammissibile. In materia, giova preliminarmente evidenziare che, in caso di contestazione dell'utente circa l'indebita attivazione di servizi, l'operatore è tenuto a dimostrare di aver ricevuto una richiesta dell'utente idonea a determinare l'attivazione contestata (v. in tal senso Corecom Lazio, delibera n. 51/10, Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera 104/10, Corecom Umbria Delibera n. 34/2012 – Corecom Sicilia Determina n° 30/2020). Nel caso di specie, in sede istruttoria, l'operatore ha fornito prova di aver ricevuto regolare PDA del 17.10.2022 – sottoscritta digitalmente dall'utente – la quale tra i servizi aggiuntivi della SIM prevedeva espressamente la fornitura dei servizi “GIGA illimitati e Home Protect”; orbene dalla disamina della tariffazione ivi riportata, si evince che l'opzione accessoria Home Protect corrisponde al canone oggetto di contestazione “Più sicuri casa” al costo di € 1,49. Si ritiene pertanto che l'operatore, a fronte della richiesta di attivazione contenente le succitate opzioni accessorie, abbia legittimamente attivato il profilo in esame, ritenendolo regolare. Ad ogni buon conto, e per meri motivi di completezza, lo scrivente Organo osserva altresì che la succitata fattispecie (e la relativa fattura contenente l'addebito) non veniva comunque mai contestata dall'utente, atteso che il citato reclamo del 18.04.2023 fa espresso riferimento ad una sola fattispecie di disservizio, ovvero al malfunzionamento della rete internet e non anche al servizio non richiesto. Pertanto, la procedura veniva incardinata dinanzi l'intestato Corecom, senza che mai tale disservizio venisse fatto oggetto di specifico reclamo da parte dell'istante. Conseguentemente, effettate le verifiche istruttorie del caso, si rileva che non sussistono i presupposti per riconoscere in favore dell'utente rimborsi e/o indennizzi a titolo di servizio non richiesto. iii. In ultimo, relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la domanda non risulta fondata, atteso che WINDTRE ha provato di aver inviato risposta al reclamo del 18.04.2023, con replica PEC rimesso in pari data all'indirizzo del terzo soggetto delegato. Nessuna rilevanza, inoltre, assume la PEC del 22.05.2023, la quale – oltre a risultare un mero sollecito di risposta alla precedente missiva, peraltro già riscontrata – veniva inviata pedissequamente alla proposizione dell'istanza di conciliazione. In conclusione, si osserva che nessun

indennizzo potrà essere riconosciuto all'utente per quanto previsto ai sensi dell'art. 12 comma 1 all. A Del. 347/18/CONS.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Il rigetto dell'istanza del Sig. A. Bxxx, nei confronti di WINDTRE S.p.A. 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, 26/01/2024

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini