AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 41/2024

XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/661594/2024)

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 25/07/2024;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante "Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni" e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3";

VISTO l'Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 427/22/CONS;
VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XXX del 08/02/2024 acquisita con protocollo n. 0038846 del 08/02/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento alla numerazione XXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) dal 17.6.2023 vi è stata l'interruzione dei servizi voce e dati;
b) nonostante i reclami, il disservizio non veniva risolto;
c) il 24.7.2023 veniva depositata istanza GU5 ed il procedimento si concludeva il 17.8.2023 con un provvedimento temporaneo emesso dal Corecom; nonostante ciò, i servizi non risultavano riattivati;
d) il 22.9.2023 la linea telefonica veniva riattivata solo in uscita e per solo due giorni;
e) in seguito a procedimento d'urgenza promosso presso il Tribunale, il 21.12.2023 venivano ripristinati entrambi i servizi, anche se la linea internet è lentissima e non permette il caricamento delle pagine.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) rimborso / storno delle fatture relative al periodo di totale disservizio (dal 17.6.2023 fino al 21.12.2023);
II) indennizzo per interruzione dei servizi voce e dati, dal 17.6.2023 fino al 21.12.2023;
III) indennizzo per il mancato riscontro al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) l'istanza è inammissibile /improcedibile per violazione del principio del ne bis in idem, in quanto alla data della memoria risulta pendente un reclamo ex art. 669-terdecies c.p.c. presso il Tribunale di Terni (R.G. n. 154/2024), pertanto la memoria non tiene conto delle doglianze relative all'interruzione della linea per motivi tecnici;
2) in relazione alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la pec depositata dall'istante è stata inviata da un indirizzo di posta elettronica non riconducibile al medesimo ed era priva di delega/procura a favore del soggetto titolare della pec; inoltre, risultava priva di ricevuta di consegna: la Corte di Cassazione ha affermato che la notifica a mezzo pec si perfeziona con la consegna del plico nella casella di posta elettronica del destinatario, "e la prova di tale consegna è costituita dalla ricevuta di avvenuta consegna";

4) il 24.7.2023 l'istante introduceva procedimento UG e procedimento GU5, prima, pertanto, dello spirare del termine previsto a favore dell'operatore per riscontrare il reclamo: in tal modo, l'utente ha rinunciato allo strumento del reclamo per avvalersi della procedura contenziosa.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante afferma che il gestore non ha allegato alcun elemento probatorio atto ad esonerarlo da responsabilità per il ritardo nel ripristino dei servizi, che non hanno funzionato dal 17 giugno 2023 al 21 dicembre 2023; non risulta poi che l'operatore abbia adeguatamente informato il proprio cliente delle difficoltà riscontrate, non essendo sufficiente il generico richiamo a motivi tecnici. Conferma inoltre la mancata risposta al reclamo ed insiste per l'accoglimento integrale dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, non può accogliersi l'eccezione di inammissibilità/improcedibilità dell'istanza in quanto, al di là di valutazioni di merito, l'affermazione del gestore circa la pendenza di un reclamo ex articolo 669-terdecies c.p.c. non è sostenuta da un adeguato corredo documentale idoneo a provare quanto asserito ma non dimostrato attraverso l'esibizione del reclamo dichiarato, né di altra documentazione. Tra l'altro, WindTre nella propria memoria fa riferimento all'effetto preclusivo del giudicato in presenza di controversia "in ordine ad un bene della vita (petitum, fondato sulla correlativa causa petendi) che ha già formato oggetto di sentenza, non più impugnabile, resa in altro giudizio fra le stesse parti" e all'inammissibilità conseguente al fatto che "la controversia è già stata sottoposta a tentativo di conciliazione ai sensi della Delibera n. 353/19/CONS e ss.mm.ii.,", circostanze della cui ricorrenza non risulta fornita alcuna prova documentale o comunque elementi esaustivi idonei a dimostrare quanto asserito.
Passando al merito, la domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito precisati.
L'istante dichiara di aver avuto un disservizio, che ha interessato i servizi voce e dati, nel periodo 17 giugno 2023 – 21 dicembre 2023. A questo proposito, deposita agli atti un reclamo, asseritamente inviato al gestore il 12 luglio 2023, che tuttavia non è accompagnato dalle relative ricevute di accettazione e consegna. A questo proposito, a fronte della contestazione di Windtre, va rilevato che l'assenza della ricevuta di accettazione e, soprattutto, della ricevuta di consegna del reclamo predetto, fanno sì che manchi la prova dell'effettivo invio e recezione della mail da parte del destinatario.
Per questi motivi, in base alla documentazione presente in atti, la proposizione dell'istanza GU5, risalente al 24 luglio 2023, va considerata come la prima evidenza della segnalazione evidente del disservizio. A fronte di tale circostanza, l'istante ha dichiarato che, nonostante il provvedimento temporaneo emesso dal Corecom Umbria il 17 agosto 2023, i servizi sono stati ripristinati solamente in data 21 dicembre 2023. In relazione a tanto, l'operatore non ha contestato quanto dedotto dall'istante, né ha fornito

alcuna prova della regolare fornitura dei servizi nel periodo intercorrente fra data di proposizione del procedimento GU5 e la data di ripristino dei servizi come dichiarata dall'istante.
Alla luce di quanto precede, si ritiene che l'istante abbia diritto all'indennizzo previsto dall'articolo 6 del Regolamento indennizzi, calcolato a decorrere dal 24 luglio 2023 (data del deposito dell'istanza GU5) sino al 21 dicembre 2023 (data dichiarata di ripristino dei servizi). Fatti i conti, spetta all'istante la somma di euro 1800,00 (6 euro/die X 150 giorni X 2 servizi).
Per gli stessi motivi, l'istante ha diritto allo storno/rimborso degli addebiti riferiti al periodo di interruzione dei servizi, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione economica e amministrativa.
Non può invece accogliersi la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo: oltre alla carenza della ricevuta di consegna, come sopra specificato, va evidenziato che l'utente ha incardinato il procedimento UG il 24 luglio 2023, quindi in pendenza del termine utile alla risposta: tale comportamento ha determinato una tacita rinuncia all'ottenimento di un riscontro alla segnalazione, in quanto il cliente ha eletto la procedura conciliativa a luogo di confronto e di interlocuzione con il gestore in merito alla problematica occorsa, con la conseguenza che alcuna censura può essere mossa alla società per la mancata risposta al reclamo.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in parziale accoglimento della domanda presentata dalla sig.ra XXX, l'operatore WindTre SpA, in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare gli addebiti dal 24 luglio 2023 al 21 dicembre 2023, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione economica ed amministrativa;
- corrispondere all'istante la somma di euro 1.800,00 (milleottocento), ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento indennizzi.

Le somme come sopra determinate dovranno essere maggiorate dell'importo degli interessi legali, calcolati dalla data della proposizione della domanda, sino al saldo effettivo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

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 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 sul sito *web* dell'Autorità.

Perugia, 25 luglio 2024

IL PRESIDENTE
Elena Veschi

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli

(firma apposta digitalmente ai sensi delle vigenti disposizioni di legge)