



CORECOM Lazio



DETERMINA Fascicolo n. GU14/630762/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx E. - Wind Tre (Very Mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

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 dell’utente Cxxx E., del 12/09/2023 acquisita con protocollo n. 0229984 del 12/09/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente, titolare di un contratto domestico per una linea fissa 0.xxxxxxxx + ADSL, lamenta un disservizio di malfunzionamento così testualmente descritto: “(...) In data 06.07.2020 si verificò l’interruzione dei servizi. Gli stessi non furono ripristinati nonostante le numerose segnalazioni e il reclamo scritto del 21/07/2020. Le numerose segnalazioni (allegate) non portarono mai alla risoluzione del guasto, finchè, in data 1.09.2021 la linea non venne cessata”. Premesso quanto sopra richiedeva: i. Indennizzo per interruzione dei servizi voce e dati relativi al periodo dal 06.07.2020 al 1.09.2021 per 421 giorni di disservizio; ii. Storno integrale delle

fatture successive al 01/07/2020 (periodo di totale disservizio) con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito in totale esenzione costi; iii. Indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 21.07.2020.

Si costituiva tempestivamente l'operatore WINDTRE a mezzo memoria difensiva del 30.10.2023 contestando in via preliminare l'inammissibilità e l'improcedibilità dell'istanza in quanto genericamente formulata, in modo indeterminato anche nella descrizione dei periodi di disservizio. Nel merito, l'Operatore precisava preliminarmente che il reclamo datato 21.07.2020, non veniva presentato mediante i canali ufficiali predisposti da Wind Tre bensì, tramite un numero di fax non meglio identificato. A tal proposito WINDTRE eccepiva come non risultassero pervenuti, tramite i canali preposti, reclami scritti da parte dell'utente, il quale effettuava unicamente dei contatti al servizio clienti di Wind Tre per il servizio fonia. Data tale premessa, e con precipuo riferimento ai lamentati malfunzionamenti, esponeva quanto segue: "dalle risultanze dei sistemi interni del gestore emerge che in data 02/07/2020, a seguito della segnalazione dell'istante al servizio clienti di Wind Tre, l'ente preposto provvedeva all'apertura della segnalazione tecnica n. id 1-501373000915 per "Rumori di linea", che veniva chiusa in pari data con esito "Risolto e verificato". Parimenti la segnalazione tecnica n. id 1-504462756549 avanzata da parte istante, in data 10/08/2020, per malfunzionamento all'utenza fissa, veniva chiusa in data 13/08/2020 con esito "Risolto e verificato", nelle tempistiche previste dalla Carta dei Servizi (...) Infine, in data 20/08/2020, come si evince dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta, veniva aperta dall'ente preposto la pratica tecnica n. id 1-505146664477 per "Rumori di linea", regolarmente chiusa in data 01/09/2020, a seguito delle opportune verifiche ed azioni tecniche, col medesimo esito "Risolto e verificato". Corre l'obbligo di precisare che la casuale delle segnalazioni tecniche "Rumori di linea", risolte a volte anche lo stesso giorno della loro apertura, potrebbe attribuirsi a fattori indipendenti dal servizio di WindTre, come per esempio dall'apparecchio o dal cavo telefonico (entrambi di esclusiva proprietà dell'istante!) e giammai al servizio erogato dalla scrivente convenuta!! ". Relativamente alla richiesta di storno dell'insoluto, WINDTRE precisava che: "In data 21/07/2021, perveniva la richiesta di risoluzione contrattuale formulata dall'istante. L'ente preposto prendeva in gestione la richiesta, processando la risoluzione del contratto n. 1472174828355 con conseguente cessazione dell'utenza n. 0.xxxxxxxx. L'utente veniva puntualmente informato tramite un SMS di conferma/ricezione della richiesta di disdetta, inoltrato in data 03/08/2021. A seguito della disattivazione anticipata della linea fissa oggetto di doglianza, in data 22/10/2021, veniva emessa l'ultima fattura n. W2130533610 (All.3), recante le restanti rate del modem acquistato dalla signora Carchedi, e non consegnato, rispettivamente dalla n. 24 alla n. 48, unitamente al "Costo per attività di cessazione servizio" di importo pari ad euro 22,00 Iva inclusa in ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera 487/18/CONS:". Sotto il profilo amministrativo e contabile l'Operatore convenuto precisava, in ultimo, di aver emesso nota di credito per € 35,00 a titolo di indennizzo automatico, e che a carico dell'utenza risultava presente un insoluto per € 385,23, nei confronti del quale richiedeva la parziale compensazione con le somme oggetto di condanna di WindTre ad eventuali indennizzi. In sede di repliche: Con note datate 10.11.2023, la parte istante contestava le deduzioni della società convenuta in quanto infondate in fatto ed in diritto. In merito ai lamentati malfunzionamenti, l'utente ribadiva che le numerose segnalazioni effettuate e dimostrate dall'utente non potevano essere confutate a mezzo di una semplice dichiarazione di chiusura guasto effettuata a sistema dal Gestore. Sul punto evidenziava, inoltre, che Wind, a sostegno della propria tesi e della correttezza del proprio operato, non provvedeva ad allegare alcun elemento probatorio atto ad esonerare la stessa dalle proprie responsabilità in merito al mancato ripristino dei servizi. Infine per quanto riguarda la mancata risposta al reclamo, e la richiesta di storno dell'insoluto, l'utente insisteva nelle proprie richieste di indennizzo come in istanza.

Preliminarmente, sul rito, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Nel merito, la domanda di parte ricorrente di indennizzo per malfunzionamento può essere accolta, in quanto fondata nei limiti di seguito riportati. Ed invero, dalle segnalazioni di apertura ticket di guasto che il Gestore produce a conferma delle contestazioni dell'utente si evince chiaramente che, con decorrenza dal 2.07.2023 – data della prima segnalazione presente a sistema – e così fino all'ultima apertura di ticket guasto avvenuta in data 11.09.2023, sulla linea domestica in parola si è verificato un periodo di malfunzionamento che riguardava talvolta la linea dati, talvolta la linea fissa e che costringevano l'utente a richiedere l'intervento dell'assistenza clienti nel periodo sopra evidenziato. Tuttavia, si rileva ai fini dell'indennizzo, che non è dato comprendere se le segnalazioni si riferissero ad un'assenza completa della linea dati o ad un semplice disturbo del servizio fonia, in quanto dall'analisi del tabulato versato dall'utente, i

disservizi sembrano aver interessato “a macchia di leopardo” talvolta la fonia, talvolta la rete ADSL. Dall'altra parte il Gestore depositava schermata di intervento tecnico, laddove si evince che le segnalazioni di disservizio riguardassero principalmente un disturbo della sola rete di fonia (presenza di rumori di linea). Ed invero, dal fax del 21.07.2020 depositato in atti, il quale come osserveremo non potrà essere considerato valido reclamo in tal senso, è possibile genericamente evincere solo in via indiziaria che l'utente lamentasse problemi al modem ADSL (apparato “bollente con sole tre luci verdi accese ed una arancione”) con annessa assenza di navigazione, nonché una “cattiva ricezione telefonica” della linea fissa. In ogni caso, si osserva che il Gestore non è stato in grado di dimostrare un tempestivo intervento tecnico per tutte le segnalazioni che risultano aperte e riportate nel documento versato dall'istante. Pertanto, entrambi i casi dovranno per motivi di semplificazione e nell'ottica del favor utentis, essere considerati come parallele ipotesi di malfunzionamento della linea voce e dati contemplate dalla fattispecie prevista ex art. 6 comma 2 All. A Del. 347/18/Cons a mente del quale: “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 a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento”. In merito sarà possibile richiamare l'orientamento dell'Autorità in forza del quale “Sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all'operatore, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., 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” (Agcom Delibera n. 3/10/CIR); proprio in tale ottica: “Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale (quando il servizio non è affatto fornito) sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'articolo 1218 c.c. ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali, salvo il caso in cui le relative clausole debbano essere prima facie considerate vessatorie ai sensi della disciplina sulla tutela dei consumatori”. Premesso quanto sopra, per il calcolo dell'indennizzo, il periodo di disservizio sull'utenza in parola decorre dalla prima segnalazione del 2.07.2023 all'11.09.2023 (detratti i quattro giorni utili al Gestore per risolvere il guasto), così per € 3,00 su 67 giorni di disservizio dati ed altrettanti per il disservizio voce, per una quantificazione complessiva di € 402,00 da erogarsi in favore della parte istante. ii. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante di storno dell'intera posizione debitoria non può essere accolta per le motivazioni di seguito precisate. Ed infatti, poiché il periodo oggetto di contestazione si è configurato come fattispecie di malfunzionamento parziale della linea telefonica, la stessa non può essere considerata come disservizio tale da far venir meno l'obbligo di saldare le fatture da parte dell'utente. Inoltre, dal corredo istruttorio allegato agli atti emergerebbe che nei confronti della parte istante, a seguito di richiesta di cessazione del 21.07.2021, veniva emessa fattura di chiusura conto contenenti ; a) corrispettivo “a conguaglio” per rate di terminale modem (n. 24 alla n. 48), b) costo disattivazione linee per euro 22 (iva inclusa). Come più volte evidenziato dall'Autorità, per recesso anticipato si intende la facoltà di chiedere la risoluzione del contratto in qualsiasi momento del rapporto contrattuale. La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con delibera n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9, stabilisce testualmente che “La facoltà di recesso dai contratti per adesione o di trasferimento delle utenze presso altro operatore è riconosciuta ai sensi dell'articolo 1, comma 3 del Decreto. Tale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l'obbligo di preavviso di cui al punto successivo” (DL 31 gennaio 2007, n. 7 come modificato e integrato dalla Legge 4 agosto 2017, n. 124). La suddetta delibera al capoverso IV, n. 13 prevede, altresì, in conformità al decretollegge 31 gennaio 2007, n. 7, come modificato e integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124, che le spese di recesso debbano essere “commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio”. La citata delibera n. 487/18/CONS prevede che le spese di recesso possano riguardare i costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza e che le stesse debbano essere commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio. L'Autorità ritiene di definire il “valore del contratto” come il prezzo implicito che risulta dalla media dei canoni che l'operatore si aspetta di riscuotere mensilmente da un

utente che non recede dal contratto: in altre parole si ritiene che l'operatore sia tenuto ad applicare quale corrispettivo per il recesso l'importo del canone mensile. Poste tali premesse, sarà possibile ricavare de plano la conformità dell'operato del Gestore, in quanto il corrispettivo per il recesso fatturato nel caso di specie è allineato al costo del canone. E non solo. Dall'istruttoria è emerso che l'utente abbia unilateralmente sospeso il pagamento rateale del modem, nei confronti del quale non si comprende per quali motivi l'utente dovrebbe vedersi legittimato a non evaderne il relativo acquisto. Per le motivazioni che precedono si ritiene dunque che WINDTRE abbia legittimamente emesso la fattura di chiusura conto, in quanto contenente costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero costi sostenuti per dismettere la linea telefonica e per i terminali in acquisto, così come indicati dalla delibera n. 487/18/CONS. iii. Anche la domanda di indennizzo per omesso riscontro al "reclamo fax" del 21.07.2020 non può essere ammessa. Sul punto è doveroso significare che in atti al conciliaweb è stato depositato da parte dall'utente una fotografia di un foglio contenente un reclamo al Gestore dattiloscritto e completamente sprovvisto della prova di invio/ ricezione, che il Gestore ha espressamente contestato in sede di costituzione. Ed invero, dalla disamina della fotografia risulta versata una lettera fax (peraltro inviata ad una numerazione che non sembrerebbe corrispondere ai recapiti del servizio clienti WINDTRE), la cui prova di invio è in realtà una nota autografa aggiunta a penna e recante la dicitura posticcia: "inviato h 15:50 circa". Tale carenza della prova di invio, evidentemente, rende del tutto inammissibile la richiesta di indennizzo per omessa risposta al reclamo.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 12/09/2023, è tenuta a corrispondere all'utente, E. Cxxx, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. Euro 402,00 (cinquecentosessanta/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio fibra e voce, ex artt. 6, comma 2 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Rizzi

f.to