

DELIBERA N. 302/2022/CRL/UD del 08/09/2022
S. Txxx/WINDTRE S.p.A
(ISTANZA LAZIO/D/506/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 08/09/2022;

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”;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza del Sig.ra S. Txxx di cui al prot. D2302 del 24/04/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato la mancata attivazione della linea adsl dal 3.2.2016 alla risoluzione del contratto richiesta con pec del 16.11.2016.

Ha lamentato, altresì, l'interruzione della linea "voce" dal 18 al 24 marzo 2016 nonché la sospensione del servizio accessorio "in vista affari" dal 3.2.2016 al 7.11.2016.

Su quanto assunto ha chiesto:

- € 4170,00 a titolo di indennizzo per mancata attivazione del servizio internet;
- 105,00 a titolo di interruzione della linea "voce" dal 18 al 24 marzo 2016;
- € 300,00 a titolo di sospensione del servizio accessorio "in vista affari" dal 3.2.2016 al 7.11.2016;
- € 300,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo;
- Storno dei servizi non resi;
- Spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore si è difeso assumendo che la mancata attivazione sarebbe difesa dall'impossibilità di consegnare il modem per indisponibilità dell'utente. Assume, poi che la linea sarebbe migrata ad altro gestore in data 7.11.2016 e che, prima di agosto 2016 alcun reclamo sarebbe stato inoltrato dall'istante.

Ha chiesto, pertanto, il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

La vicenda verte, principalmente, sulla mancata attivazione della linea adsl.

Circostanza confermata da entrambe le parti.

L'istante la lamenta dal 3.2.2016 al 7.11.2016 chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

In merito al disservizio si ritiene sussistere in capo all'operatore Wind una responsabilità contrattuale ex art. 1218 codice civile. Infatti, come da consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la società Wind aveva l'onere di dimostrare che la mancata attivazione era dipesa da causa ad essa non imputabile, nonché di dimostrare di avere tempestivamente informato l'utente delle eventuali difficoltà tecniche e/o amministrative incontrate nell'adempimento delle obbligazioni. Diversamente, l'operatore Wind si è limitato alla mera dichiarazione che detta richiesta di attivazione riceveva un "KO" per "Richiesta rifiutata da TI: Cliente irreperibile" senza fornire alcuna prova documentale a supporto. Ne consegue il diritto dell'istante al pagamento di un indennizzo per la mancata attivazione. Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il dies a quo nel giorno 3 aprile 2016 (ossia il 1° giorno di ritardo nell'attivazione rispetto al termine indicato all'art. 12.4.2

delle Condizioni Generali del Contratto Infostrada in virtù del quale i tempi previsti per l'attivazione "non potranno essere superiori a 60 giorni" dalla richiesta) e il dies ad quem nel 7 novembre 2016, data non contestata di migrazione verso altro operatore. Manifestando, di fatto, la volontà di rinunciare all'attivazione dell'utenza. Per il calcolo dell'indennizzo dovuto, si applicano gli artt. 3, comma 1, e 12, comma 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, i quali, nel caso di ritardata attivazione del servizio rispetto al tempo massimo previsto dal contratto, prevedono la corresponsione di un indennizzo pari ad euro 7,50 per ogni giorno di disservizio, da computarsi nella misura del doppio, ossia euro 15,00, in quanto trattasi di utenza "affari"; pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 3270,00 (euro 7,50 x 2 x 218 giorni di disservizio). Inoltre, dall'accertata responsabilità dell'operatore in ordine all'omessa attivazione della nuova utenza, consegue il diritto dell'utente all'annullamento di quanto illegittimamente fatturato; pertanto si dispone lo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, il rimborso) di ogni addebito fatturato da Wind relativamente al servizio mai attivato ed il conseguente ritiro, a cura e spese di detto gestore, dell'eventuale pratica di recupero del credito aperta.

Quanto alle altre richieste valga quanto segue.

Mentre sulla mancata attivazione della linea adsl risulta ampiamente raggiunta la prova di sollecito alla risoluzione del disservizio fornita, anche, dalle chat con l'operatore depositate in atti, gli altri disservizi risultano reclamati solo con la raccomandata A/R del 22.8.2016.

In tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatorequalora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione" (per tutte valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR).

Gli ulteriori disservizi, pertanto, potranno essere computati solo a far data dal 23.8.2016 (data di ricezione del reclamo da parte del gestore) e fino alla data del 7.11.2016.

Stando così le cose, alcuna somma può essere riconosciuta a titolo di sospensione del servizio in quanto il reclamo è successivo alla risoluzione del 24.3.2016.

Spettano, invece, € 76,00 a titolo di sospensione del servizio accessorio.

Quanto all'indennizzo da "mancata risposta al reclamo" lo stesso spetta per quello inviato in data 22.8.2016 e non per quello del 16.11.2016 che, successivo alla migrazione si palesa come "tardivo".

Non solo.

Afferendo i reclami al medesimo "disservizio" verrebbero, comunque, trattati in maniera unitaria.

Rileva in merito il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui 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 nei casi di rigetto 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.

Qui il gestore non ha fornito la prova del riscontro.

Spetta, pertanto, all'utente l'indennizzo nella misura massima di € 300,00.

Tutto ciò premesso,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il parziale accoglimento dell'istanza della Sig.ra S. Txxx nei confronti di WINDTRE spa che sarà tenuta a corrispondere le seguenti somme maggiorate degli interessi legali al soddisfo:
 - € 3270,00 a titolo di mancata attivazione della linea adsl;
 - € 76,00 a titolo di sospensione del servizio accessorio.
 - € 300,00 a titolo di indennizzo da "mancata rispost al reclamo"
2. Il gestore è tenuto, altresì, a stornare/rimborsare le somme fatturate per i servizi non resi nonché a garantire il ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito aperta.
3. WindTre S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini