

DELIBERA 201/2023/CRL/UD del 10/05/2023
M. Sxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/332801/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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 M. Sxxx del 29/09/2020 acquisita con protocollo n. 0399004 del 29/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di definizione l'istante ha lamentato nei confronti di Wind Tre S.p.A. "dal 28.8.2019 la linea telefonica e dati è completamente bloccata. Ho segnalato più volte il disservizio al numero clienti business 1928 ma il problema non è stato risolto. In data 20.9.2019 ho presentato reclamo all'operatore a mezzo pec ma non ho ricevuto alcun riscontro e la linea ad oggi è ancora isolata. Tale interruzione arreca un notevole disagio, considerato che svolgo l'attività professionale di avvocato. Nel frattempo, l'operatore ha incassato anche l'importo di una bolletta in data 21.10.2019 senza risolvere minimamente la situazione di grave disagio. Si richiede l'immediato ripristino della linea voce e dati, oltre ad un congruo indennizzo per i disagi arrecati, con riserva di agire per il risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali." L'istante sostiene che la linea telefonica dedicata alla sua attività professionale, è stata interrotta senza soluzione di continuità dal 28.8.2019 al 6.10.2020 ossia per 405 giorni. In data 15.10.2020 l'istante ha presentato ulteriore reclamo (con il quale ha contestato a Wind Tre S.p.A. l'indebita emissione della fattura n. 2020T000879521 del 21.9.2020 relativa al periodo di fatturazione 1.7.2020/31.8.2020 nonostante il fatto che su questa linea è persistito, senza soluzione di continuità, dal 28.8.2019 al 6.10.2020 un blocco totale ed in data 2.3.2021 l'istante ha presentato un altro reclamo, (con il quale ha contestato a Wind Tre S.p.A. l'indebita emissione della fattura n. 2020T001099342 del 21.11.2020 relativa al periodo di fatturazione 1.8.2020/31.10.2020 nonostante il fatto che su questa linea è persistito, senza soluzione di continuità, dal 28.8.2019 al 6.10.2020 un blocco totale). L'istante chiede l'emissione delle note di credito relative a tutte le 7 fatture emesse dalla Wind Tre Spa relative ai bimestri in cui si è protratta l'interruzione continuativa dell'utenza telefonica (dal 28.8.2019 al 6.10.2020). Chiede, inoltre, il pagamento di tutti i rimborsi previsti dalla legge tenuto conto del fatto che l'interruzione continuativa per 405 giorni della linea telefonica ha interessato un'utenza professionale. Chiede indennizzo quantificato in 10.000,00 €.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva Wind Tre Spa deducendo che: "Come si avrà modo di verificare le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio. In data 16/12/2013 si completava il processo di attivazione della linea fissa n. 06353xxx, con listino All Inclusive Business Unlimited. In data 20/09/2019 perveniva un reclamo con il quale il cliente contestava un malfunzionamento della linea fissa. Veniva pertanto aperta una segnalazione tecnica, in seguito alla quale venivano accolte le richieste del cliente e in seguito alla risoluzione tecnica veniva riconosciuta al cliente la somma di euro 102,5, a titolo di caring,

mediante emissione di nota di credito in data 19/11/2019, come da massimale previsto dalla Carta Servizi. Tale nota di credito veniva utilizzata in compensazione sull'attuale insoluto. Veniva altresì inviata una comunicazione scritta in data 29/11/2019. Nel caso di specie preme sottolineare alla scrivente difesa che mai nessun reclamo relativamente al malfunzionamento risulta pervenuto, a parte quello del 20/09/2019, che risulta riscontrato, né risulta instaurata una procedura d'urgenza GU5, contrariamente a quanto affermato. L'invio di un reclamo scritto e soprattutto di una procedura d'urgenza avrebbe senz'altro permesso a Wind Tre S.p.A. di approntare le opportune verifiche e fornire all'utente le delucidazioni del caso. Si vuole anche rilevare che mai nessuna richiesta di migrazione verso altro gestore è pervenuta alla convenuta, né è stato fornito idoneo riscontro probatorio, e si ribadisce che non sono presenti ostacoli di alcun genere alla migrazione stessa qualora il cliente intendesse richiederla. In seguito alla ricezione del procedimento UG/204760/2019 del 29/09/2020 il cliente veniva contattato in data 06/10/2020 e confermava il ripristino della linea, ma non provvedeva a saldare le fatture successive.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità 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. Alla luce di quanto sopra espresso, quelle richieste avanzate dall'utente che hanno evidente natura risarcitoria vengono, pertanto, rigettate. La richiesta dell'istante è da accogliere nei limiti che seguono. L'utente lamenta la mancata fruizione del servizio telefonico dal 28/08/2019 al 06/10/2020, ed invero lo stesso ha segnalato il disservizio prima a mezzo call center e successivamente con reclamo del 20/09/2019, riscontrato dal gestore in data 29/11/2019, che tuttavia comunicava la sola presa in carico del disservizio e non la soluzione. L'utente ha ulteriormente denunciato il proseguo del disservizio nella procedura di Conciliazione Gu/204760/2019 e contestato con due distinti reclami l'emissione di fatture relative al periodo in non ha potuto fruire del servizio. Sembra pertanto non ritenere possibile condividere le motivazioni addotte dal gestore e relative alla circostanza secondo la quale quest'ultimo non sia stato reso edotto del disservizio della linea. Sussiste infatti in capo all'operatore una responsabilità contrattuale per inadempimento, 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 e non abbia mai nemmeno provveduto a comunicare all'utente le motivazioni tecniche in ordine alla mancata risoluzione dei disservizi. (Agcom Delibera n. 3/10/CIR). Non vi è prova,

infatti, che a seguito del primo reclamo (20/09/2019) il gestore, che pur ha comunicato la presa in carico del disservizio, abbia poi avvisato dell'istante della eventuale difficoltà tecnica di ripristino ne abbia in alcun modo accertato il funzionamento della linea. A dimostrazione di ciò l'utente ha infatti proposto procedimento di conciliazione. Appare pertanto legittima la richiesta dell'istante di vedersi stornate le sette fatture relative al periodo di disservizio e la richiesta di corresponsione del relativo indennizzo. In mancanza di qualsiasi elemento di prova fornito dall'operatore, a fronte del malfunzionamento / interruzione della linea lamentato dall'utente, il disservizio è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità dell'operatore, con conseguente corresponsione di un indennizzo in favore dell'utente. (Agcom Delibera n. 4/10/CIR). Spese di procedura quantificate in € 50,00.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del sig. M. Sxxx nei confronti della società Wind Tre Spa, che pertanto è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di € 50,00 a titolo di spese di procedura, nonché a procedere allo storno / rimborso delle fatture emesse relative al periodo dal 28/08/2019 al 06/10/2020, nonché a corrispondere l'indennizzo per interruzione del servizio di cui all'art. 6 comma 1 della Allegato A della delibera n. 347/18/CONS pari ad € 6,00 per 405 giorni, per un totale di € 2.430,00.

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 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 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, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini