

DELIBERA 468/2023/CRL/UD del 22/12/2023
Fxxx Txxx S.R.L. / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/600806/2023)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 22/12/2023;

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 **Fxxx Txxx S.R.L.** del 13/04/2023 acquisita con protocollo n. 0101812 del 13/04/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, titolare di un contratto business per 9 sim mobili, 1 sim dati e 8 linee fisse (n. 069818xx; n. 0698181xxxx; n. 06981xxx; n. 06981xxx; n. 06981xxx; n. 069818xxx; n. 06866xxx; n. 0686xxx), oltre alla fibra ottica, lamenta un disservizio sulle linee fisse descritto come: "(...) malfunzionamenti del servizio iniziate a settembre 2021 e perdurate fino alla migrazione ad altro operatore a luglio 2022". In particolare, la società istante contesta i detti malfunzionamenti in quanto oggetto di diverse segnalazioni formalizzate nei seguenti periodi: "- 8 settembre 2021 codice 802 723 407 - 20 ottobre 2021 codice 804 028 056 - 2 novembre 2021 codice 804 373 983 - 26 novembre 2021 codice 805 0888 29 - 14 Aprile 2022 codice 809 025724 - 20 maggio 2022 codice 810 054 549 - 14 giugno 2022 codice 810 539 232 - 6 luglio 2022 codice 811 024125". A conferma di quanto sostenuto, rileva di aver reclamato a mezzo PEC del 13.06.2022 e del 04.07.2022, senza esito. Premesso quanto sopra richiedeva: i. indennizzo per sospensione/malfunzionamento; ii. storno dell'insoluto; iii. indennizzo omessa risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva tempestivamente l'operatore WINDTRE a mezzo memoria difensiva del 29.05.2023 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 Wind precisava preliminarmente che le numerazioni oggetto di doglianza sono attualmente attive ad eccezione della linea fissa (n. 06.98181476), cessata in data 12.05.2023 a seguito della migrazione verso altro OLO. Data tale premessa, e con precipuo riferimento ai lamentati malfunzionamenti, esponeva quanto segue: "Dalle verifiche condotte nei sistemi della convenuta emerge che, in data 20/05/2022 parte attrice contattava l'assistenza tecnica del gestore comunicando di avere disservizio identificato con 'Buchi di Fonia/Voce Metallica/ CADUTA DI COMUNICAZIONE' sulle linee fisse oggetto di doglianza: n. 06981xxx; n. 06981xxx; n. 06981xxx; n. 06981xxx; n. 06981xxx; n. 06981xxx; n. 068666xxxx; n. 0686xxx. La segnalazione veniva chiusa, in data 31/05/2022, previo contatto telefonico col legale rappresentante della società, il quale confermava il corretto funzionamento delle suindicate utenze. (...) In data 06/07/2022 parte attrice lamentava nuovamente i seguenti disturbi "voce, Buchi di Fonia/Voce Metallica/ CADUTA DI COMUNICAZIONE" sulle numerazioni fisse riconducibili al contratto n. 1527631xxx: n. 0698181xxx; n. 0698181xxx; n. 0698181xxx; n. 0698181xxx; n. 0698181xxx; n. 0698181xxx; n. 069818xx; n. 06866xxx; n. 0686xxx. Dopo svariati



tentativi di contatti telefonici eseguiti verso il legale rappresentante della società, quest'ultimo comunicava la parziale risoluzione del guasto inerente le numerazioni n. 06981xxx – n. 0686xxx. Veniva, pertanto, aperta una nuova segnalazione a fronte della quale seguivano molteplici contattati telefonici verso il cliente, il quale risultava irreperibile fino alla chiusura della stessa, avvenuta in data 21/07/2022.”. Relativamente alla contestata omessa risposta al reclamo, WINDTRE precisava che: In data 21/10/2022 perveniva reclamo (...) La contestazione veniva gestita e ritenuta infondata in quanto dalle verifiche condotte non si rilevavano disservizi certificati aventi durata superiore a quattro giorni lavorativi, poichè tutte le segnalazioni tecniche risultano gestite nelle tempistiche concordate. La Convenuta in data 25/10/2022 provvedeva a riscontrare l'associazione tramite PEC, inoltrata all'indirizzo lazio@pec.euroconsumatori.eu” Sotto il profilo amministrativo e contabile l'Operatore convenuto precisava, in ultimo, di aver emesso nota di credito per € 60,00 a titolo di indennizzo automatico, e che a carico dell'utenza risultava presente un insoluto per € 1.917,05, nei confronti del quale richiedeva la parziale compensazione con le somme oggetto di condanna di WindTre ad eventuali indennizzi. In sede di repliche: Con nota scritta aggiunta al conciliaweb in data 19.06.2023, la parte istante contestava le deduzioni della società convenuta in quanto infondate in fatto ed in diritto. In merito ai malfunzionamenti lamentati, l'utente ribadiva che le numerazioni indennizzabili sono ben 8 + linea internet (tutte linee affari) e che quindi l'importo da riconoscere a titolo di indennizzo non potrà risultare inferiore a 2.500,00 euro. Relativamente all'insoluto in essere, la società istante precisava che in nessun caso può configurarsi un credito certo, liquido ed esigibile in favore dell'Operatore e che pertanto alcuna compensazione è fattibile ai sensi dell'art. 1243 del Codice civile. Infine per quanto riguarda la risposta al reclamo pec, l'utente contesta come la controparte si fosse in realtà limitata a rispondere in maniera generica e standard. Tanto premesso, insisteva nelle proprie richieste di indennizzo e di storno come in istanza.

3. Motivazione della decisione

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 20.05.2022 – data della prima segnalazione presente a sistema – e così fino alla risoluzione definitiva del guasto avvenuta il 31.05.2022, sulla linea business in parola si è verificato un malfunzionamento (caduta di linea dati e voce) che non veniva risolto entro la tempistica prevista. Inoltre, rileva ai fini dell'indennizzo, anche la seconda segnalazione che ha coinvolto le utenze fisse – così come comprovato anche dalle schermate di ticket guasto depositate dal Gestore – nel periodo compreso dal 6 al 21 luglio 2022. Pertanto, entrambi i casi rappresentano una fattispecie di isolamento completo della linea fibra (voce e dati) prevista ex art. 6 comma 1 ex All. A Del. 347/18/Cons a mente del quale: “In caso di completa

interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione". 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". Per il calcolo dell'indennizzo, soccorre altresì il combinato disposto di cui al comma 2 dell'art.13 Del. indennizzi per il quale: "Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo", periodo che nel caso di specie va per quanto concerne la prima segnalazione dal 20.05.2022 al 31.05.2022 (detratti i quattro giorni utili al Gestore per risolvere il guasto), così per € 8,00 su 9 giorni di disservizio dati ed e 6,00 per il disservizio voce; parimenti, sulla seconda segnalazione dal 6 luglio 2022 al 21 luglio 2022 (detratti i quattro giorni utili al Gestore per risolvere il guasto) così per € 8,00 su 11 giorni di disservizio dati ed e 6,00 per il disservizio voce, per una quantificazione complessiva di € 280,00. Inoltre, giova rilevare che trattandosi di un contratto business, alla fattispecie in esame deve essere altresì applicato per tali motivi gli indennizzi sopra calcolati dovranno essere aumentati nella misura del doppio per complessivi € 560,00, sia per il disservizio voce che dati (così come previsto ex art. 12, comma 3 Del. Indennizzi "(...) se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7 (...)). Viceversa, risulta di tutta evidenza che per ragioni di equità non potrà essere realizzato lo stesso trattamento di calcolo per ciascuna linea fissa attiva (nel caso di specie, otto); ed infatti in tale ipotesi soccorre quanto espressamente previsto dal richiamato art. 12 ex All. A Del. 347/18/Cons, dove al comma 5 si precisa: "In caso di titolarità di più utenze, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità". Per tale motivazione, nel caso in esame l'indennizzo resta applicato in misura unitaria. 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. Dal corredo istruttorio allegato agli atti emergerebbe che la parte istante, a seguito di richieste di migrazione

espletate nel corso del tempo sulle alcune delle utenze mobili, richiedeva a terzo Gestore il passaggio della propria utenza; le altre numerazioni mobili ed una sola delle linee fisse attive, invece, venivano cessate. Ciò premesso, il Gestore WindTre ha emesso fatture di chiusura conto contenenti; b) corrispettivo “a conguaglio” per rate di terminali acquistati (tra i quali Xiaomi Redmi 9 Grey - ZTE Blade A5 2020 BLACK - Telefono VoIP Alcatel SP2502 - Alcatel IP2215 IP DECT Base e Cordless), c) costo di attivazione degli abbonamenti (che dovevano essere evasi in forma rateale); d) costo disattivazione linee. 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 decreto-legge 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. Inoltre, il Gestore è legittimato a trattenere i costi di attivazione non ancora saldati alla data della chiusura contrattuale, in quanto trattasi di un importo una tantum dovuto in sede di attivazione del servizio, che però l’Operatore ha facoltà di dilazionare nell’arco massimo di 24 mesi. E non solo. Dall’istruttoria è emerso che l’utente non abbia evaso il pagamento rateale di diversi terminali, nei confronti dei quali 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 le fatture 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. Meritano accoglimento, viceversa, le istanze relative alla liquidazione dell’indennizzo da mancata risposta ai reclami (debitamente documentati). Infatti, come già più volte affermato dall’Autorità rileva, sul punto, il disposto dell’articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo

articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui, in caso di reclamo, il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato. Nel caso di specie, se da un lato è vero che la WINDTRE ha fornito adeguato e tempestivo riscontro alla PEC del 18.10.2022, dall'altro ha omesso di evadere le precedenti doglianze contenute nelle comunicazioni PEC del 15.06.2022 e 4.07.2022 a mezzo delle quali l'utente si doleva della mancata tempestiva risoluzione dei contestati malfunzionamenti. Poste tali premesse, si ritiene congrua una liquidazione di un indennizzo pari ad € 200,00, ai sensi di quanto previsto dall'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. Di accogliere parzialmente l'istanza della **Fxxx Txxx S.R.L.** nei confronti della società WINDTRE S.p.A., che pertanto è tenuta a corrispondere all'utente i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. € 560,00 (cinquecentosessanta/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio fibra e voce, ex artt. 6, comma 1 e art. 13, commi 2, 3 e 5 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS; ii. € 200,00 (duecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, ex art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. 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 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, 22/12/2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini