

DELIBERA 513/2022/CRL/UD del 16/12/2022
S. Ixxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/437263/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 16/12/2022;

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*”;

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 S. Ixxx del 28/06/2021 acquisita con protocollo n. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La Sig.ra Ixxx lamenta, di aver richiesto subito il malfunzionamento del collegamento internet attivo sulla linea n. 06.64xxx, a sé intestata, dal 10.10.2019, senza risoluzione, con conseguente preteso illegittimo addebito degli importi richiesti a titolo di corrispettivo nel periodo oggetto di disservizio. Reclamava, senza ottenere riscontro, in data 22.06.2020. L'istante deduceva che solo in data 6.3.2020 veniva incaricato un tecnico per le verifiche del caso, il quale “non accedeva nell’abitazione della mia assistita, ma confermava che la velocità della linea internet si riduceva notevolmente, sino ad essere quasi del tutto inesistente, già dal primo piano della palazzina” in cui insisteva l’abitazione in questione. Aggiunge che, in tale occasione, il tecnico intervenuto comunicava che sarebbe stata sollecitata la società “al fine di effettuare le opportune verifiche tecniche, per far cessare il disservizio”. Precisava inoltre che, nelle more, contattava in data 30.4.2020 appositamente il Servizio Clienti per chiedere aggiornamenti circa il nuovo intervento, apprendendo che la linea telefonica sarebbe stata sospesa a causa del mancato pagamento della fattura di competenza del periodo oggetto di disservizio e la relativa segnalazione di guasto sarebbe stata chiusa senza lavorazione. Per tali ragioni, riferiva di essere addivenuta alla decisione di cambiare operatore telefonico. Formulava, quindi, istanza di definizione nei confronti di Wind al fine di ottenere l'accoglimento delle seguenti richieste: “1) a fornire riscontro; 2) a provvedere allo stralcio integrale della fattura n. W2015449805 del 22.5.2020 di € 27,56, nonché a tra-smettere presso il domicilio eletto, a mezzo di assegno circolare intestato all'utente Sig.ra Silvana Isaku, la somma di € 750,00 a titolo di indennizzo per tutti i disagi patiti e patendi a causa del grave inadempimento contrattuale perpetrato da Codesta Società di Telecomunicazioni”. A supporto delle proprie argomentazioni non allegava alcuna documentazione.

2. La posizione dell'operatore

Wind ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall'istante, asserendo la propria correttezza gestionale, chiedendo il rigetto integrale delle avverse richieste, perché prive di supporto probatorio, nonché infondate in fatto e in diritto. L'operatore, nella propria memoria difensiva del 22.11.2021, eccepiva in via preliminare l'inammissibilità della richiesta risarcitoria formulata dalla Sig.ra Isaku ed evidenziava, nel merito, la genericità ed indeterminatezza degli addebiti posti a fondamento della presente istanza. Tuttavia forniva alcune precisazioni circa la posizione contrattuale riferita all'istante: la linea fissa veniva attivata in data 20.11.2017 e “la prima segnalazione di assistenza tecnica (...) al Servizio Clienti Wind Tre veniva effettuata in data 6.03.2020”. Forniva dunque per tabulas prova contraria agli addebiti mossi nei



propri riguardi, riproducendo in memoria il printscreen della schermata di sistema e rilevava, ad ogni buon conto, come fosse onere dell'utente finale segnalare tempestivamente il problema in modo da porre il gestore in condizione di conoscere il guasto ed intervenire. Aggiungeva, infine, come la totale assenza di reclami aventi ad oggetto il malfunzionamento del collegamento ADSL determinava l'impossibilità di riconoscere gli indennizzi richiesti, in applicazione dell'art. 14, co. 4, All. A, delibera 347/18/CONS. Circa la richiesta di assistenza tecnica datata 6.03.2020, controdeduceva di aver "prontamente effettua(to) puntuali verifiche tecniche e verificato un "aggancio degradato", in data 12.03.2020 a seguito di sollecito da parte istante, apriva la pratica RATT ID 1-492315481866" Precisava che il ticket veniva chiuso il 21.03.2020 "senza intervento sul cliente in quanto sebbene la linea risultava "inesercibile" il modem era allineato. Anche in questo caso, forniva prova per tabulas tramite riproduzione in memoria del printscreen della schermata di sistema. In ogni caso, "non avendo potuto garantire "gli standard di qualità stabiliti" in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 2 della propria Carta Servizi", Wind predisponeva "l'emissione di note di credito a storno della posizione contabile afferente al solo codice di fatturazione P1087932712 e ad oggi insoluta per l'importo di € 376,91", che non veniva allegata ma provata tramite riproduzione in memoria del printscreen della schermata di sistema. Inoltre, con riferimento alla sospensione amministrativa che sarebbe stata preavvisata telefonicamente dal Servizio Clienti alla Sig.ra Isaku in occasione del contatto del 30.04.2020, l'operatore contestava la veridicità di tale deduzione, precisando che tale informazione era (a) contenuta in fattura, a partire da quella con data emissione 22.02.2020, (b) fornita nel corso di contatti telefonici a far data dal 16.03.2020 e (c) regolarmente menzionata nella lettera di preavviso di risoluzione contrattuale mediante raccomandata A/R ricevuta in data 27.05.2020. Si legge inoltre in memoria quanto segue: "In data 23.06.2020, perveniva una pec di reclamo da parte del legale di parte istante con la quale veniva lamentato il malfunzionamento dell'utenza e richiesta una gestione amministrativa. In fase di gestione della segnalazione, il Servizio Clienti non rilevando la presenza di guasti prima di marzo 2020 come sopra meglio precisato, in data 26.06.2020 forniva riscontro tramite mail all'indirizzo avvocatibari.giovannidegiorgi@pec.it ("...in riferimento alla segnalazione da Lei inoltrata in data per conto della Signora Isaku in data 23.06.2020 identificata con numero 1263057320 e relativa al numero telefonico 06.64xxx, le comunichiamo di aver effettuato le opportune verifiche dalle quali è emerso che non è presente alcuna anomalia inerente il servizio oggetto della segnalazione. Pertanto non è possibile accogliere la sua richiesta..."). A seguito del mancato pagamento della posizione amministrativa aperta, nonostante parte istante fosse informata regolarmente sui fatti, così come previsto da Condizioni Generali di Contratto, in data 24.06.2020 le linee n. 06.64xxxx e n. 3297xxx (non oggetto della presente controversia, n.d.a.) cessavano sui sistemi Wind Tre". Wind sottolineava, a tal riguardo, la piena debenza degli importi addebitati a seguito della disattivazione anticipata delle linee sopra citate, recati dalla fattura n. W2021605640 del 22.07.2020 (costi di cessazione servizio, rate modem e rata finale del telefono incluso), perchè pienamente conformi a quanto contrattualmente previsto. Purtuttavia, dichiarava di aver provveduto a predisporre lo storno (a) dei costi

di cessazione previsti da contratto, (b) delle rate modem, (c) delle rate del terminale incluso e (d) delle fatture relative a canoni di competenza di parte istante per la linea oggetto di controversia, pari ad un totale di € 376,91. A supporto delle proprie argomentazioni, depositava i seguenti documenti; proposta di contratto nn. 1386772719075 e 1386772719074, condizioni generali di contratto, fattura n. W2021605640 del 22.07.2020 e Carta dei Servizi.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 della delibera 203/18/CONS ed è pertanto proponibile. Questo premesso, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Nel merito, le richieste dell'istante devono essere integralmente respinte per i motivi esposti di seguito. Secondo quanto previsto nelle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013 e considerata altresì la consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'Autorità e dei Corecom, il creditore della prestazione, identificato nell'utente, deve limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, gravando, per converso, sull'operatore l'onere della prova del proprio adempimento (c.d. inversione dell'onere della prova). Di conseguenza, a fronte delle contestazioni sollevate dall'istante, aventi ad oggetto l'inadempimento contrattuale di Wind ai sensi dell'art. 1218 c.c., spetta a Wind fornire prova, opposta e contraria, atta a dimostrare il proprio adempimento. Tuttavia, tale principio risulta in parte mitigato dalla contrapposta necessità, da parte dell'operatore, di poter compiutamente individuare perlomeno l'arco temporale in cui si è verificato il disservizio oggetto di controversia, al fine di effettuare le necessarie verifiche, fermo restando che, senza un intervento attivo da parte dell'utente finale, è impensabile che l'operatore si adoperi spontaneamente per il ripristino della funzionalità della linea, circostanza di cui quest'ultimo non può essere a conoscenza in mancanza di apposita segnalazione (v. per analogia, ex multis, Delibera Corecom Lazio DL/184/15/CRL: "allo stato degli atti pertanto non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per l'asserito disservizio, a causa della mancata messa in mora dell'operatore ad intervenire sul guasto"). Nella fattispecie, dalla documentazione in atti, è accertato che la prima richiesta di assistenza tecnica risale al 6.03.2020, dovendosi considerare dunque tale data quale dies a quo ai fini del calcolo degli eventuali indennizzi spettanti. Inoltre, a seguito di verifiche tecniche, la linea risultava affetta da un "aggancio degradato" ed il relativo ticket RATT ID 1-492315481866, aperto in data 12.03.2020 a seguito di sollecito da parte istante, veniva chiuso il 21.03.2020 senza intervento perché "sebbene la linea risultava "inesercibile" il modem era allineato". Risulta quindi evidente che il malfunzionamento oggetto di disamina in questa sede sia limitato al collegamento ADSL e, in particolare, alla riduzione di velocità riscontrata all'interno dell'abitazione

dell'istante. Ebbene, in tema di scarsa qualità del collegamento ADSL, la delibera 244/08/CSP chiede all'utente finale di espletare il test Nemesys per accertare l'effettiva velocità della connessione e richiedere così all'operatore, ove non conforme a quanto contrattualmente previsto, il solo recesso in esenzione spese dal servizio (cfr., ex multis, Delibera AGCOM n. 138/11/CIR). Sul punto, la giurisprudenza ormai costante dell'Autorità non manca di evidenziare come in tal caso non spetti alcun indennizzo, neppure a titolo di malfunzionamento, in quanto "il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo" (cfr. Delibera AGCOM n. 93/11/CIR). La Sig.ra Isaku, quindi, non solo non ha alcun diritto a richiedere l'indennizzo ma, non avendo provveduto ad alcuna misurazione, stante l'assenza del test Nemesys nel fascicolo istruttorio, non avrebbe potuto richiedere neppure il recesso in esenzione spese dal servizio. Attualmente, ogni eventuale pretesa sarebbe peraltro infondata in considerazione della intervenuta cessazione del contratto per migrazione verso OLO della linea n. 06.64019820. La pretesa illegittima sospensione del servizio che, secondo la rappresentazione di parte istante, l'avrebbe determinata a migrare verso OLO, non sembra rilevare ai fini della presente decisione, in quanto parte istante non richiede alcun indennizzo ai sensi dell'art. 5, All. A, delibera 347/18/CONS. Pertanto, avendo riguardo alle richieste spiegate dalla Sig.ra Isaku nell'istanza di definizione, relative al riscontro di Wind, allo stralcio integrale della fattura n. W2015449805 del 22.5.2020 di € 27,56 e all'indennizzo di € 750,00, quest'ufficio non può che rigettarle, in quanto, da un lato, vi è cessazione della materia del contendere, perchè l'operatore ha già disposto note di credito per un importo totale di € 376,91 (comprensivo della somma sopra indicata), dichiarando altresì di rinunciare a tali importi in ottica di customer orientation, e, dall'altro, esse si rivelano totalmente infondate, in fatto e in diritto per le ragioni sopra illustrate. Sembra infine opportuno precisare, con riferimento alla richiesta di riscontro, che non si comprende se essa sia riferita al reclamo del 22.06.2020 e, quindi, ascrivibile ad una richiesta di indennizzo ex art. 12, All. A, delibera 347/18/CONS, oppure collegata ad un eventuale ordine di facere. Ebbene, Wind ha risposto via PEC in data 26.06.2020, fornendone prova per tabulas tramite printscreen riprodotto in memoria e, ad ogni buon conto, tale reclamo risulta tardivo rispetto al dies a quo come sopra individuato, con conseguente applicazione del disposto di cui all'art. 14, co. 4, All. A, delibera 347/18/CONS. Nessun rimborso delle spese di procedura può essere riconosciuto, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate. Spese di procedura, pertanto, compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di non accogliere integralmente l'istanza della Sig.ra Ixxx S. nei confronti della società Wind Tre (Very Mobile). Spese di procedura compensate.

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 danno subito.

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

5. 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, 16/12/2022

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini