



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. *9/1/2022*

(GU14/268048/2020)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 21/07/2022;

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”* e ss.mm.;

VISTA l’istanza di  del 16/04/2020 acquisita con protocollo n. 0167329 del 16/04/2020;

Relatrice del Comitato: avv. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

in data 16 aprile 2020 l’istante, in qualità di titolare dell’utenza oggetto di contestazione, ha attivato la procedura di definizione della controversia ai sensi dell’art. 14 Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS, cui è stato attribuito il numero di procedura GU14/268048/2020 Nell’istanza di definizione parte istante ha dichiarato: “Si veda il contenuto dei reclami allegati, inviati a mezzo PEC in data 27 settembre, 12 novembre,



26 novembre 2018. Si precisa che nei 4 giorni dal 5 al 9 novembre l'utente è stato completamente isolato sia per quanto riguarda la linea voce che per quella dati. La SOLA linea dati ha iniziato a funzionare dal 9 novembre, mentre la linea voce ha ripreso il pieno funzionamento il 25 febbraio 2019". Quanto sopra esposto parte istante ha effettuato le seguenti richieste: "Euro 8 giornalieri per il malfunzionamento della linea voce dal 5 novembre 2018 fino alla data di avvenuta riparazione, per un totale momentaneo di 112 giorni e 896 euro per euro 8 giornalieri per il malfunzionamento della linea DATI dal 5 al 9 novembre 2018 per un totale di 4 giorni e 32 euro per euro 2,50 giornalieri per la mancata risposta al reclamo del 27/09 riguardante la qualità del servizio e l'errato inserimento del nominativo in elenco abbonati fino al massimo di 300 euro per euro 2,50 giornalieri per la mancata risposta ai reclami del 12/11 e 26/11 riguardanti i malfunzionamenti fino al massimo di 300 ed euro 1000,00 per l'errata pubblicazione in elenco del nominativo del cliente negli anni 2014-2015-2016-2017-2018".

2. La posizione dell'operatore

In data 1° aprile 2021 l'operatore Wind Tre S.p.A., ha prodotto una memoria difensiva, con allegata documentazione, in cui ha formulato le seguenti conclusioni: "rigettare tutte le richieste dell'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate". In data 21 aprile 2021 l'istante ha depositato una memoria di replica alla memoria difensiva dell'operatore.

3. Motivazione della decisione

Considerato, pertanto, che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento nei limiti e per i motivi che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civile, In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. 1. La richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio e, segnatamente per interruzione della linea voce e dati per un periodo di giorni 4 (dal 5 al 9 novembre 2018) e per malfunzionamento della linea voce per un periodo di giorni 107 (dal 9 novembre 2018 al 25 febbraio 2019) è fondata e merita accoglimento. Parte istante ha documentalmente provato il lamentato malfunzionamento del servizio per il periodo indicato onde appare congruo liquidare l'indennizzo previsto dall'art. 6 comma 1 e comma 3 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS per interruzione della linea voce



(€ 6 x gg. 4) e per interruzione della linea dati (€ 6 per gg. 4) per il periodo di 4 giorni (dal 5 al 9 novembre 2018) e così per € 48,00, nonché l'indennizzo previsto dall'art. 6 comma 2 e comma 3 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS per il malfunzionamento del servizio fonia/voce (€ 3,00 per gg. 107) per il periodo di giorni 107 (dal 9 novembre 2018 al 25 febbraio 2019) e così per € 321,00. Il tutto per un indennizzo complessivo di € 369,00. 2. La richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami non può trovare accoglimento perché è orientamento costante di questo Corecom - condiviso da AGCOM - sull'applicazione dell'art.12, Allegato A alla delibera n.347/2018/CONS, di non riconoscere l'indennizzo per mancata o tardiva risposta al/i reclamo/i nel caso di riconoscimento dell'indennizzo principale in quanto tale richiesta risulta assorbita dall'indennizzo stesso. 3. La richiesta di indennizzo (quantificato nel formulario in Euro 1000,00) per l'errata pubblicazione in elenco del nominativo del cliente negli anni 2014-2015-2016-2017-2018 può trovare accoglimento limitatamente all'anno 2018 atteso che la prima comunicazione allegata dall'istante ed avente ad oggetto la lamentata problematica è datata 27 settembre 2018, ove si legge: " Con l'occasione segnalo forse il più grosso danno ricevuto dalla vostra società (wind): nonostante non abbia mai autorizzato a rendere pubblico il mio numero di telefono e ad aver invitato la vostra società a non far pubblicare il mio nome, indirizzo e numero di telefono fisso su pagine bianche, mi ritrovo oltre che sull'elenco telefonico "pagine bianche" anche su molti siti web. Dopo la stipula del contratto Wind, compilai apposita modulistica per non essere presente sull'elenco dall'anno successivo. Pertanto, trovo che la mia privacy sia stata violata in quanto vengo disturbato sul telefono fisso, oltre che dai vari televenditori, webmarketing e truffatori vari, anche da soggetti ai quali non ha mai voluto neanche fornire il mio numero di cellulare, figuriamoci quello di casa. Il mio unico numero pubblico deve essere quello di studio. Spero che possiate rimediare al più presto a tutto quanto segnalato dando priorità assoluta all'eliminazione del mio numero dal web e dagli elenchi cartacei". Peraltro, come precisato dallo stesso istante nella propria memoria di replica (pagg. 4 e 5): "... Infatti come si può notare nella schermata sottostante, nelle CGC dell'epoca (già allegate da Wind Tre al fascicolo) si poteva leggere ... "I nuovi abbonati alla telefonia fissa e mobile che non rispondono alle domande del modulo o non lo riconsegnano non verranno comunque inseriti negli elenchi" ... il che è esattamente quanto l'utente desiderava Pertanto, IL CLIENTE HA COMPILATO E CONSEGNATO UN MODULO CON IL QUALE CHIEDEVA DI COMPARIRE (e Wind Tre avrà cura di produrlo), o NON HA CONSEGNATO NULLA e quindi NON ANDAVA PUBBLICATO IN ELENCO". Con ciò contraddicendo quanto riportato nella richiamata PEC del 27.09.2018, ove si legge: "dopo la stipula del contratto Wind, compilai apposita modulistica per non essere presente sull'elenco dall'anno successivo". Vi è di più! Nella successiva PEC del 12 novembre 2018 l'istante dopo aver ribadito il contenuto della PEC del 27 settembre 2018 dopo la chiosa "Spero che possiate rimediare al più presto a tutto quanto segnalato dando priorità assoluta all'eliminazione del mio numero dal web e dagli elenchi cartacei", aggiunge: "decorrenza gennaio 2019". Né tantomeno condivisibile è l'assunto (pag. 6 della memoria di replica dell'istante): "È evidente che in fase di migrazione Wind Tre abbia mantenuto le condizioni che l'utente aveva appena contestato a TELETU (ossia al precedente operatore), quindi è responsabile

della continuata pubblicazione in elenco”. Compete, pertanto, all’istante - ai sensi del art. 11, comma 2, del Regolamento indennizzi – l’indennizzo di €. 200,00 relativo all'errata pubblicazione in elenco del nominativo del cliente nell'anno 2018.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore telefonico Wind tre S.p.A. è tenuto a corrispondere all’istante, per i motivi di cui in premessa, l’importo complessivo di € 569,00 (euro cinquecentosessantanove,00), oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell’istanza, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente atto mediante assegno circolare ovvero bonifico bancario all’istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

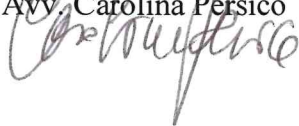
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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 atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico



La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato



per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Dott. Alfredo Aurilio

