

DELIBERA 376/2023/CRL/UD del 21/07/2023
G. Mxxx / WINDTRE SPA
(PROCEDIMENTI RIUNITI LAZIO/D/501/2018 e LAZIO/D/502/2018)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 21/07/2023;

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”;

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”;

VISTE le istanze del Sig. Gianmarco Micocci di cui al prot. D2284 del 23/04/2018 e D2285 del 24/04/2018

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'utente:

L'istante afferma di aver richiesto per l'utenza n. 077438xxx la portabilità alla Wind Tre S.p.a. (d'ora in poi solo Wind), in data 11.10.2016 ma di aver ricevuto l'attivazione della stessa solo in data 8 novembre 2016.

Lamenta altresì l'addebito di somme non dovute, di aver subito un'interruzione della linea per una settimana nel mese di dicembre 2016; infine lamenta la mancata risposta da parte degli operatori ai reclami presentati.

Chiede pertanto l'accoglimento delle seguenti conclusioni con condanna dalla Wind a riconoscere in favore dell'istante le seguenti somme, così calcolate:

€ 1.800,00 per la mancata evasione ai reclami presentati in data 28.10.2016 – 03.10.2016 e 7.12.2016);

€ 150,00 per l'interruzione della linea;

€ 600,00 per ritardata portabilità.

2. Posizione dell'Operatore WINDTRE:

Con memoria depositata in atti la Wind eccepisce l'improponibilità/improcedibilità della domanda attorea per essere la stessa generica e senza indicazione temporale dei disservizi lamentati; contesta e impugna tutto quanto ex adverso richiesto poiché infondato in fatto ed in diritto e non provato e chiede pertanto il rigetto dell'istanza di parte istante.

3. Motivazione della decisione

L'istante lamenta la mancata attivazione della portabilità da parte della Wind, la mancata risposta della stessa ai reclami presentati e l'interruzione della linea per una settimana nel mese di dicembre.

Con riferimento alla linea mobile lamenta l'addebito di somme non dovute per complessive € 0,76.

Le richieste di parte istante possono essere solo parzialmente e limitatamente accolte.

La richiesta di indennizzo per sospensione della linea deve essere rigettata, in quanto non motivata e non provata.

L'istante, difatti, non fornisce elementi utili alla individuazione del periodo di sospensione.

Non chiarisce il tipo di sospensione subita, se si è trattata di sospensione totale o parziale del servizio. Sul punto la Delibera Agcom n. 70/12/CIR ha stabilito, in materia di onere della prova che "La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio su di lui incombente: (..)" sempre sul punto la Delibera Agcom n. 3/11/CIR, ha stabilito che "Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il

malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata da/l'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo'. (così, conformemente, anche le Delibere Agcom nn. 50/11/CIR; 14/12/CIR;38/12/CIR; 24/12/CIR; 28/12/CIR; 34/12/CIR e altre ancora).

Con riferimento al ritardo migrazione dell'utenza, è pacifico che la richiesta di migrazione sia dell'11.10.2016 e che si sia perfezionata in data 8.11.2016.

Detratti i 10 gg utili si riscontra un ritardo di 18 gg indennizzabile ex art. 6 della deliberazione 73/11/ CONS nella misura di € 90,00.

Quanto alle altre richieste formulate valga quanto segue.

L'istanza dell'utente, che ha presentato diverse istanze dinanzi all'adito CORECOM, con riferimento all'assunta indebita fatturazione, è tendenzialmente diretta ad ottenere l'indennizzo da mancata risposta ai reclami (che diventa sostanzialmente oggetto principale dell'istanza) mentre risulta marginale il disservizio occorso ed il relativo disagio indennizzabile.

Sul punto, e in generale sull'utilizzo dell'istituto contrattuale del reclamo, a fronte delle reiterate istanze di conciliazione e di definizione instaurate dall'utente nei confronti di molteplici operatori telefonici e incentrate tutte non tanto sul ristoro di un pregiudizio (trascurabile) causato da un disservizio, bensì sulla mancata risposta ai reclami avanzati sul disservizio stesso, non può sottacersi l'evidente sproporzione tra la gravità del disservizio dedotto e il presunto pregiudizio derivante dalla mancata interlocuzione e dialogo con l'operatore sul disservizio medesimo, ricordando che il reclamo è uno strumento servente l'obbligazione principale (e suo inadempimento) e non una prestazione autonoma del contratto.

Non a caso l'art.84 del D.Lg.vo n.259/03 (*"Codice delle Comunicazioni Elettroniche"*) cui deve ispirarsi la risoluzione delle controversie nella presente materia, si richiama al principio di equità e la Delibera 179/03/CSP, prescrive la misura della proporzionalità e dell'adeguatezza dell'indennizzo dovuto, all'entità del concreto pregiudizio subito dall'istante.

Sorge quindi la necessità - anche in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP - di prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti: circostanza che si verificerebbe ove si applicassero gli indennizzi previsti dalla Delibera n. 73/11/CONS in maniera acritica e svincolata dalle risultanze del caso concreto.

Ciò in considerazione di alcuni fatti salienti e caratterizzanti il rapporto contrattuale intercorso tra le parti in funzione del simmetrico obbligo di correttezza e buona fede nell'esecuzione delle reciproche obbligazioni, per i quali si ritiene che il comportamento

dell'utente non sia stato improntato alla diligente correttezza ed al senso di solidarietà sociale che integrano, appunto, il contenuto della buona fede.

E precisamente: il fatto che l'utente ha reclamato indennizzi per condotte dell'operatore che non hanno comportato alcun disagio, se non sotto il profilo di un disagio personale mentre quello economico si palesa, peraltro, di lievissima entità. Non solo. I reiterati e numerosi reclami ed istanze di conciliazione e di definizione presentate dall'istante davanti a questa Autorità nei confronti dell'operatore, tutte improntate sulle stesse circostanze di fatto; la pretesa aprioristica ed espressa di voler ricevere unicamente risposte scritte dall'operatore indipendentemente dall'esito del reclamo (e dalla regolamentazione); l'attesa della maturazione della massima misura di indennizzo riconoscibile, prima di intraprendere la via contenziosa.

E' poi lungamente dirimente rispetto alla supposta strumentalità del reclamo, la circostanza che ciò che con esso viene richiesto –il rimborso di somme assunte come non dovute - sia marginale rispetto a quanto preteso con l'istanza di conciliazione/definizione all'autorità terza, a conferma dell'assenza di quel disagio indefettibilmente collegato a qualsivoglia indennizzo, tanto da non farne sostanzialmente oggetto di controversia.

Non solo.

La ratio sottesa all'obbligo dell'operatore di dare riscontro ai reclami dell'utente sta nella opportunità di instaurare e garantire una corretta dialettica tra le parti contrattuali. Non risulta che il gestore si sia sottratto alla dialettica con l'utente. Si ritiene, pertanto, di non accogliere l'istanza.

Si dichiarano, quindi, non accoglibili le ulteriori domande formulate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Accoglie parzialmente le istanze presentate dal sig. **G. Mxxx** nei confronti della società Wind Tre S.p.a., protocolli 501-502/2018 per le motivazioni di cui in premessa, e pertanto WINDTRE è tenuta a corrispondere all'istante la complessiva somma di € 90,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo. Spese di procedura compensate.

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



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.

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, 21/07/2023

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini