

DELIBERA N. 014/2023/CRL/UD del 27/01/2023
G. Dxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/452142/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/01/2023;

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 G. Dxxx del 30/08/2021 acquisita con protocollo n. 0346324 del 30/08/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta nei confronti di Wind Tre S.p.a. (Very Mobile), nel prosieguo Wind, il disservizio asseritamente riscontrato sul collegamento ADSL dell’utenza n. 06.45xxx, a sé intestata, a partire dal 27.03.2020, a causa del quale addiveniva alla decisione di migrare verso altro operatore, nonché la pretesa mancata risposta ai reclami formulati al fine di ottenere il ripristino del servizio. Deduceva, inoltre, di aver subito l’illegittimo addebito dei costi per recesso a seguito dell’espletamento della migrazione, per il quale formulava numerosi reclami PEC, mai riscontrati. Nell’istanza di definizione si legge che “in data 27.03.2020 lamentavo un disservizio sulla linea adsl associata al numero 06.45xxx, dopo aver provveduto a chiamare il servizio clienti, dopo oltre 10 minuti di inutile attesa, ho inviato un reclamo a mezzo pec. Non ricevendo alcuna risposta, il 31.03.2020inviavo una seconda pec e, non avendo risposte, il 5.04.2020 ho chiamato ulteriormente il Servizio Clienti con il quale verificavo, tramite lo speed test da loro consigliato, la lentezza della connessione. Il 19.04.2020 ricevevo una comunicazione (a conferma del disservizio riscontrato) che avevano provveduto alla risoluzione del problema (dunque 24 gg dopo la prima segnalazione di disservizio) ; tuttavia lo stesso persisteva e, pur segnalando telefonicamente la situazione, non avendo ricevuto risposte a riguardo, il 29.04.2020 inviavo una terza pec sollecitando la risoluzione del problema mai risolto e anticipando che avrei cambiato il gestore visto il disservizio diffidando di addebitare alcuna spesa e chiedendo il risarcimento. Nonostante tutto ricevevo fattura con regolare addebito e nessun risarcimento. al mio ulteriore sollecito, mi rispondevano che non avevano i miei dati (sono quelli dove addebitano i costi!!!) e inviavo risposta il 19.05.2020 per la quale attendo ancora risposta”. Pertanto, instava avverso Wind al fine di ottenere l’accoglimento delle seguenti richieste: “indennizzo per disservizio (oltre un mese), indennizzo per mancata risposta a reclamo di disservizio, indennizzo per mancata risposta a restituzione addebito per recesso, storno addebito per recesso dovuto a disservizio”. A supporto delle proprie argomentazioni, oltre ai prescritti documenti, depositava la seguente documentazione: ricevuta di accettazione del reclamo PEC del 27.03.2020 e del 31.03.2020, fattura n. W2xxx, speed test e risposta di Wind del 19.04.2020. Successivamente, con memoria di replica del 5.01.2022, impugnava a contestava quanto ex adverso dedotto, ribadendo la fondatezza degli addebiti sollevati nei confronti di Wind, tanto per il disservizio lato

ADSL quanto per la non debenza degli importi recati dalla fattura c.d. di cessazione, e reiterando le proprie richieste.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella propria memoria difensiva del 5.01.2022, ha eccepito in via preliminare l'inammissibilità della richiesta risarcitoria formulata dal sig. Dxxx ed evidenziato, nel merito, la genericità ed indeterminatezza degli addebiti posti a fondamento della presente istanza. Nel merito, 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 e sproporzionate nel quantum. Inoltre, ha contestato, perché destituiti di fondamento, gli addebiti in merito al preteso disservizio del collegamento ADSL, stante la presenza di numerose segnalazioni telefoniche con cui l'istante si limitava ad evidenziare la lentezza di navigazione riscontrata sul n. 06.45xxx. A tal proposito, forniva le seguenti informazioni relative alla numerazione oggetto di controversia, attivata in data 1.12.2016 in accesso ULL con offerta "Absolute +" e cessata sui sistemi di Wind per passaggio ad altro operatore in data 29.04.2020. L'operatore confermava che, in data 27.03.2020, il Sig. Dxxx contattava telefonicamente il Servizio Clienti, ma per segnalare una "lentezza diffusa" sull'utenza de qua. Si legge inoltre che "il reparto competente, effettuate le opportune verifiche tecniche sull'utenza, non riscontra (va, n.d.a.) alcuna problematica di rete (...), in quanto i valori di aggancio risultavano perfettamente in linea con l'offerta commerciale del servizio sottoscritto" e di ciò fornisce evidenza documentale tramite printscreen della schermata di lavorazione, come riprodotto in memoria. Per tale ragione, la segnalazione veniva chiusa in pari data. Ciononostante, facevano seguito alcuni reclami PEC, in data 27 e 31.03.2020, sempre vertenti sulla medesima problematica e per i quali Wind contattava comunque parte istante il successivo 18.04.2020, ricevendo conferma del corretto funzionamento della linea. In proposito, si precisava come il servizio sia stato regolarmente fruito da parte istante nel periodo lamentato, come si evinceva dal dettaglio del traffico di marzo/aprile 2020. In data 29.04.2020 il Sig. Dxxx "inviava una ulteriore PEC molto generica, alla quale, in data 30/04/2020 il Servizio Clienti di Wind Tre rispondeva, sempre via PEC all'indirizzo gxxx., comunicando la mancanza di dati utili per una corretta identificazione del cliente e della problematica", invitandolo ad integrare per l'opportuno seguito, come dimostra il printscreen della schermata di lavorazione riprodotto in memoria. Nessuna ulteriore comunicazione perveniva dall'utente finale, che richiedeva la migrazione verso OLO, con conseguente cessazione della numerazione sui sistemi in data 29.04.2020. Infine, in data 19.05.2020, perveniva un ulteriore reclamo PEC, avente ad oggetto la contestazione inerente alla lentezza di navigazione, riscontrata a partire dal 25.03.2020. Tale segnalazione veniva chiusa perché in tale data la linea risultava già cessata, in data 29.04.2020. L'operatore

rivendicava la propria buona fede a livello gestionale, insistendo per l'integrale rigetto della richiesta di indennizzo collegata all'eventuale ritardo di gestione del malfunzionamento della linea fissa n. 06.45xxxx. Ciò in quanto la lentezza di navigazione non è un'ipotesi indennizzabile ma consente, al più, il recesso in esenzione spese dal servizio. La delibera 244/08/CSP onera infatti l'utente finale di espletare il test Nemesys per accertare l'effettiva velocità della connessione onde richiedere 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). A tal fine, occorre effettuare la misurazione attraverso il sito ufficiale dell'AGCOM misurainternet.it e nessun'altra verifica eseguita sui siti ufficiali degli operatori di telefonia può essere ritenuta valida. Solo nel caso in cui il servizio erogato non dovesse raggiungere gli standard pattuiti è possibile recedere in esenzione spese, mentre è precluso il riconoscimento di ogni indennizzo, a qualsiasi titolo, 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), potendosi riconoscere unicamente lo storno – o il rimborso, ove effettivamente corrisposti - degli addebiti fatturati in relazione alla disattivazione del servizio ADSL. Nel caso di specie, la fattura n. W2xxx, recante i costi di migrazione contrattualmente previsti, deve ritenersi in ogni caso legittima e pienamente dovuta e, quindi, insuscettibile di storno. Peraltro, la totale assenza di reclami aventi ad oggetto la pretesa non conformità degli importi fatturati, determinava l'impossibilità di riconoscere gli indennizzi richiesti, in applicazione dell'art. 14, co. 4, All. A, delibera 347/18/CONS. Da ultimo, concludeva dando atto del fatto che, considerando valido un reclamo amministrativo "seppur non circostanziato e quantificato", era stato riconosciuto in favore del Sig. Dxxx un indennizzo di € 100,00, attraverso nota di credito, corrispondente al massimale previsto dalla Carta dei Servizi per la mancata risposta alla PEC del 19.05.2020. Riguardo a tale addebito, quindi, nessuna ulteriore somma era da ritenersi dovuta, attesa l'avvenuta cessazione della materia del contendere. A supporto delle proprie argomentazioni, depositava la seguente documentazione: la fattura n. W2xxx, le Condizioni Generali di Contratto, il dettaglio del traffico effettuato sulla linea nel periodo marzo-aprile 2020, la 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. In primo luogo, giova rammentare che, 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”). È infatti pacifico che se “l’onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricad(e, n.d.a.) sul gestore, (...) è inconfutabile che sul cliente incomba l’onere della segnalazione del problema” (cfr., ex multis, delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e conforme orientamento del Corecom Emilia Romagna, determina n. 11/2017 e delibera n. 48/2018), con conseguente applicazione, nel caso di specie, dell’art. 14, co. 4, All. A, delibera n. 347/18/CONS (“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”). Nel caso che ci occupa, risultano per tabulas le segnalazioni con cui parte istante informava l’operatore di un preteso disservizio, lato ADSL, riscontrato sulla linea n. 06.45xxx. Altrettanto provato è che trattavasi semplicemente di una lentezza di navigazione che, secondo le risultanze delle verifiche svolte dall’operatore, era in ogni caso compatibile con gli standard contrattualmente previsti (“i valori di aggancio risultavano perfettamente in linea con l’offerta commerciale del servizio sottoscritto (...) Gli altri dati riportati evidenziavano i valori di attenuazione e margine di rumore, ossia di effettiva distanza dalla centrale e di qualità della trasmissione del segnale, che risultavano anch’essi in linea con le caratteristiche tecniche previste”). Per tale ragione, ogni richiesta di indennizzo formulata in questa sede non può trovare accoglimento. Anche nella denegata ipotesi in cui tale lentezza fosse collegata ad un mancato raggiungimento degli standard in questione, giova rammentare che tale fattispecie non è indennizzabile ma consente, al più, il recesso in esenzione spese dal servizio. La delibera 244/08/CSP onera infatti l’utente finale di espletare il test Nemesys per accertare l’effettiva velocità della connessione e richiedere 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). A tal fine, occorre effettuare la misurazione attraverso il sito ufficiale dell’AGCOM misurainternet.it e nessun’altra

verifica eseguita sui siti ufficiali degli operatori di telefonia può essere ritenuta valida. Nella vicenda in esame, non solo il Sig. Dxxx non ha espletato alcun test Nemesys, ma ha per giunta deciso di migrare verso altro operatore, precludendosi in tal modo il recesso in esenzione spese. Ciò premesso, si rigetta la richiesta di indennizzo, potendosi al più riconoscere, in un'ottica di favor utentis, lo storno – o il rimborso, ove effettivamente corrisposti - degli importi eventualmente addebitati per la disattivazione del servizio ADSL. Ebbene, dall'analisi della fattura n. W2xxx (cfr. doc. 13) del fascicolo istruttorio) non risulta alcuna difformità di fatturazione: l'operatore ha addebitato unicamente i costi vivi legati alla dismissione della linea, per un totale di € 35,00 (costo per attività di migrazione servizio verso altro operatore), conformemente a quanto previsto dall'art. 15 delle condizioni di contratto applicabili nel caso in esame (cfr. doc. 14) del fascicolo istruttorio: “Nel caso in cui il Cliente receda, anche tramite un terzo operatore, gli verrà addebitato un importo commisurato ai costi di disattivazione sostenuti da WIND come previsto dall'art. 1 comma 3 del d. lgs. 7/2007, quantificati come di seguito indicato. 35,00 euro nel caso in cui la richiesta preveda la riattivazione del servizio con Telecom Italia (rientro) o con un altro operatore (migrazione). Nel caso in cui la migrazione verso altro operatore implichi la sola Portabilità del Numero verranno applicati i costi previsti per la cessazione, con le modalità di seguito descritte. Tale richiesta infatti, comporta non solo la migrazione del numero, ma anche la cessazione degli altri Servizi attivati con WIND sulla stessa linea”). Ogni eventuale richiesta di storno o rimborso appare, quindi, meritevole di rigetto, perché infondata in fatto e in diritto, in assenza di importi addebitati sia a titolo di penale per recesso sia a titolo di corrispettivo per cessazione anticipata del contratto. Circa la mancata risposta ai reclami, il Sig. Dxxx ha prodotto le sole prove di avvenuta consegna e accettazione dei reclami PEC del 27.03.2020 e del 31.03.2020, di cui non si conosce, pertanto, il contenuto (cfr. docc. 1 e 2) del fascicolo istruttorio). Pur volendo assumere, come da questi dichiarato nella propria memoria difensiva, che in entrambe le occasioni si chiedeva il ripristino del collegamento ADSL, occorre in primo luogo evidenziare che, ai fini dell'indennizzo, ove spettante, le segnalazioni sono considerate in maniera cumulativa ai sensi dell'art. 12, co. 2, All. A, delibera 347/18/CONS (“L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”). Wind, con risposta PEC del 19.04.2020 (cfr. doc. 6) del fascicolo istruttorio), informava parte istante dell'avvenuta risoluzione del disservizio. Pertanto, oltre che riscontrati per facta concludentia in virtù dell'avvenuto ripristino dell'utenza de quo, valevole come risposta, l'operatore forniva tempestivo riscontro ai reclami dell'utente finale, con conseguente venir meno del diritto all'indennizzo (cfr., delibera AGCOM n. 152/11/CIR: “L'articolo 8, comma 4, e l'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, unitamente alle disposizioni contenute nelle condizioni generali di contratto, stabiliscono che la risposta al reclamo deve essere motivata e resa, al massimo, entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta ed in caso di rigetto. È dunque chiaro che l'obbligo per l'operatore di fornire delle motivazioni scritte sorge solo quando l'istanza, avanzata dal cliente in sede di reclamo, sia ritenuta infondata e venga rigettata. Nel caso di specie, il

gestore invece ha regolarmente gestito la richiesta dell'utente, accogliendola per facta concludentia"). Infine, non essendo documentate né circoscritte adeguatamente, in termini di tempo e di luogo, non possono essere ritenute rilevanti le ulteriori segnalazioni che parte istante deduce di aver effettuato, rispettivamente, in data 29.04.2020 e 19.05.2020, quale replica a quanto comunicato dall'operatore. Per tale ragione, non può ritenersi fondata la richiesta di indennizzo ex art. 12, All. A, delibera 347/18/CONS, che non può essere accolta. Ogni altra domanda formulata in questa sede dall'istante, inclusa quella avente ad oggetto "indennizzi vari", è meritevole di essere respinta perché generica e non provata. 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. Tenuto conto del comportamento delle parti spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Respinge integralmente l'istanza del Sig. G. Dxxx nei confronti della società Wind Tre S.p.a. (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, 27 – 01 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI