AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 019/2023/CRL/UD del 27/01/2023
G. MXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/439535/2021)

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. MXXX del 05/07/2021 acquisita con protocollo n. 0293666 del 05/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La Sig.ra Mxxx lamenta di aver riscontrato generici malfunzionamenti sulla linea n. 06.71xxx, a sé intestata, dall’1.11.2018, come da reclamo indirizzato a Wind Tre S.p.a. (Very Mobile), nel prosieguo Wind. Deduce che tale disservizio non ha mai ottenuto risoluzione e che l’operatore non forniva alcun riscontro alle numerose segnalazioni telefoniche effettuate, addivenendo pertanto alla decisione di migrare verso altro operatore. Parte istante reclamava, in particolare, “interruzioni/malfunzionamenti con cadute improvvise della linea oppure a volte per il chiamante il telefono squilla ma il telefono no” e deduceva di aver sopportato maggiori costi derivanti dal traffico voce effettuato tramite utenza mobile, di cui chiedeva genericamente il rimborso. Formulava, quindi, istanza di definizione nei confronti di Wind al fine di ottenere l’accoglimento delle seguenti richieste: “indennizzo per malfunzionamento, restituzione di circa 500 euro per ricariche telefoniche, restituzione delle fatture sempre pagate con telefono malfunzionante, risarcimento danni”. A supporto delle proprie argomentazioni non allegava alcuna documentazione. Successivamente, nella propria memoria di replica del 13.12.2021, nell’impugnare e contestare quanto ex adverso dedotto, insisteva per l’accoglimento delle proprie domande, evidenziandone la fondatezza in quanto disservita, con continue cadute di linea e malfunzionamenti delle chiamate in entrata, per 702 giorni, a partire del diverso dies a quo del 15.11.2018 fino al 17.10.2020.

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 Mxxx ed evidenziava, nel merito, la genericità ed indeterminatezza degli addebiti posti a fondamento della presente istanza. Ad ogni buon conto, forniva alcune precisazioni circa la posizione contrattuale riferita all’istante: la linea n. 06.7xxx, associata ad offerta “WIND Internet200 in FTTC”, veniva attivata in data 30.08.2018, come da proposta di contratto sottoscritto n. 14xxx presso rivenditore autorizzato, e disattivata in data 30.10.2020, a seguito di richiesta di migrazione verso OLO Vodafone del 19.10.2020. Wind

deduceva, inoltre, come le problematiche contestate numerose volte da parte istante fossero state sempre oggetto di scrupolose e puntuali verifiche, con ciò dimostrando una condotta proattiva in proposito ("nonostante parte istante nel corso di tutta la durata contrattuale avesse più volte contattato telefonicamente il servizio clienti, per segnalare più volte una mancata registrazione in rete della linea o un'assenza di portante, le segnalazioni venivano aperte e puntualmente gestite in linea con la cliente nella stessa data di segnalazione"). Aggiungeva, altresì, come la regolarità del servizio venisse confermata anche nell'ambito del procedimento temporaneo GU5/xxx quando, a seguito di opportune e puntuali verifiche da remoto con il dipartimento tecnico preposto, si rilevava la stabilità delle connessioni effettuate sulla linea n. 06.71xxx, con conseguente infondatezza di tutte le domande spiegate dalla Sig.ra Mxxx, inclusa quella di rimborso delle fatture, asseritamente non dovute con riferimento al periodo oggetto di disservizio. In subordine, rilevava, comunque, che laddove la problematica fosse stata integralmente ascrivibile ad una lentezza del collegamento ADSL, avrebbe dovuto trovare applicazione la disciplina di cui alla delibera 244/08/CSP, con conseguente diritto, in favore della Sig.ra Mxxx, al solo recesso in esenzione spese dal servizio. In assenza della misurazione attraverso test Nemesys, quest'ultima non ha titolo per vantare alcunchè nei confronti dell'operatore. Sul punto, infine, evidenziava come fosse dovuta anche la fattura n. W2xxx del 22.12.2020, emessa a seguito della disattivazione anticipata della linea, e contenente gli addebiti a titolo di "Rate modem" e "Costo per attività di migrazione servizio verso altro operatore", i cui importi risultano conformi a quanto contrattualmente previsto, accettato e sottoscritto dall'utente finale. Da ultimo, dava atto di aver predisposto "con gestione ordinaria relativamente ai malfunzionamenti contestati", a prescindere dalla fondatezza della presente controversia, l'accredito della somma di € 100,00, tramite nota di credito, quale indennizzo massimo previsto dalla propria Carta dei Servizi. A supporto delle proprie tesi, depositava la proposta di contratto del 30.08.2018, la proposta di contratto del 30.06.2018, Carta dei servizi, Condizioni generali di contratto e fattura n. W2xxx.

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 parzialmente accolte nei limiti e 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'an della richiesta formulata in questa sede, al fine di effettuare le necessarie verifiche. Si richiama, in merito, l'orientamento costante di Agcom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (cfr., ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR). Nella fattispecie, parte istante deduce di aver subito un malfunzionamento sulla linea oggetto di controversia protrattosi dal 15.11.2018 e mai risolto fino alla data dell'espletamento della migrazione verso OLO. Secondo le evidenze prodotte da Wind, l'utenza de qua, nonostante le numerose richieste telefoniche di assistenza, non è mai stata affetta da instabilità e, ad ogni buon conto, tutte le esigenze sono state risolte entro poche ore, a dimostrazione della lievità del disturbo lamentato, ove esistente, con conseguente infondatezza delle contestazioni formulate in questa sede. A dimostrazione di ciò, riproduce in memoria la schermata contenente le lavorazioni di tutte le esigenze telefoniche registrate con riferimento alla linea n. 06.71xxx. Tali asserzioni sono contestate in replica della Sig.ra Mxxx, la quale reclama la scorrettezza di Wind, che non si è mai invero adoperata al fine di ripristinare il collegamento e che, perfino durante il procedimento temporaneo GU5/253289/2020, al momento della verifica della funzionalità del collegamento "quando ha appreso che la linea era ancora afflitta da malfunzionamento (…) riaggancia(va) il telefono" senza risolvere alcunchè. L'operatore nulla replica sul punto. L'istante rappresenta puntualmente come i disturbi rendessero impossibile effettuare chiamate in uscita, perché vi erano continue cadute di linea "oppure a volte per il chiamante il telefono squillava, mentre l'apparecchio telefonico no". Anche su questo aspetto non vi è alcuna controdeduzione. Inoltre, in mancanza di prova idonea, non è possibile assumere che il malfunzionamento oggetto di disamina in questa sede sia stato limitato al collegamento ADSL e, in particolare, alla riduzione di velocità riscontrata all'interno dell'abitazione dell'istante. Ad ogni buon conto, anche laddove fosse applicabile la delibera 244/08/CSP, l'assenza del test Nemesys nel fascicolo istruttorio preclude alla Sig.ra Mxxx il recesso in esenzione spese dal servizio, che sarebbe in ogni caso infondato in considerazione della intervenuta cessazione del contratto per migrazione verso OLO della linea n. 06.715xxx. Tutto ciò premesso, reputando fondato il disservizio lamentato lato voce sulla linea in questione, risulta meritevole di accoglimento la richiesta di indennizzo ai sensi dell'art. 6, co. 2, All. A, delibera 347/18/CONS, pari ad € 2.109,00, calcolato su un periodo compreso tra il 14.11.2018, data di apertura della prima segnalazione telefonica di disservizio, e il 17.10.2020 (€ 3,00 pro die * 703 gg. * 1 servizio). In proposito, risulta privo di pregio il rilievo dell'operatore per cui la Sig.ra Mxxx avrebbe già ricevuto l'accredito della somma di €

100,00, a titolo di indennizzo massimo previsto dalla Carta dei Servizi Wind, con conseguente inammissibilità di ogni eventuale richiesta pecuniaria, in quanto una simile circostanza non è stata provata documentalmente. Occorre, di contro, rigettare le residue domande spiegate dalla Sig.ra Mxxx nell'istanza di definizione, aventi ad oggetto (i) la restituzione di circa 500 euro per ricariche telefoniche e (ii) il rimborso degli importi di cui alle fatture emesse da Wind nel periodo oggetto di disservizio, per le seguenti ragioni. Sia l'ammontare complessivo delle ricariche asseritamente effettuate nel periodo oggetto di disservizio per ovviare, tramite la numerazione mobile, al disservizio subito sulla linea n. 06.71xxx, sia gli importi addebitati da Wind per i servizi che si contestano perché erogati ma non fruiti, non possono essere rimborsati in assenza di adeguato supporto probatorio ed esatta indicazione del quantum. Nessun ulteriore indennizzo può essere riconosciuto in favore dell'istante, in ossequio al principio della corrispondenza fra il chiesto e il pronunciato di cui all'art. 112 c.p.c., né può disporsi il rimborso delle spese di procedura, 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, pertanto, spese di procedura compensate.

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 sig.ra G. Mxxx nei confronti della società Wind Tre S.p.a. (Very Mobile), che pertanto è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 2.109,00, a titolo di malfunzionamento parziale del servizio, maggiorata degli interessi legali dalla domanda fino al soddisfo. 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 ulteriore 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