



DETERMINA Fascicolo n. GU14/476653/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX – Wind Tre (Very Mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 20/11/2021 acquisita con protocollo n. 0455030 del 20/11/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante lamenta la sospensione totale del servizio voce e internet dal 13 settembre al 15 settembre 2021 della sua numerazione mobile. In particolare nell'istanza introduttiva e nella nota di replica ha fatto presente quanto segue. a) di essere titolare del contratto internet e voce per l'utenza 393 – 421XXXX quale numerazione riferita ad attività di libero professionista indicata formalmente in Albo Avvocati; b) sostando dal 13 settembre al 16 settembre 2021 per appuntamenti di lavoro presso la città di Santa Maria di Leuca (LE) ha subito 2 (due) giorni di disservizio totale relativamente alla linea telefonica e alla linea internet dalle ore 09.30 del 14 settembre 2021 alle ore 18.00 del 15 settembre 2021, disservizio patito anche da altri titolari di linea wi fi limitrofi con contestuale indisponibilità dei servizi per malfunzionamento; c) che dovendo svolgere in tali giornate l'attività di libera professione di Avvocato, a distanza e principalmente tramite telefono (chiamate, messaggi con i clienti, pec e mail) sono innumerevoli i disagi subiti; d) di aver subito, quale conseguenza della negligenza dell'operatore, un serio e concreto disagio oltre a quello economico rappresentato dalla perdita di chances e del rapporto fiduciario con il cliente nonché un danno gestionale nello svolgimento concreto della professione e danno di immagine; e) l'istante è anche amministratrice di sostegno di 6 (sei) persone in seria difficoltà (malati psichiatrici e anziani abbandonati); f) il telefono indicava continuamente "Nessun Servizio" pertanto si era in condizione di totale isolamento e nell'impossibilità a esaminare e comunicare notizie urgenti di provvedimenti pec trasmessi in tale data dal Tribunale di Rimini e di Pesaro; g) di essere stata irraggiungibile anche per uffici pubblici e badanti in difficoltà che seguivano gli amministrati di cui sopra, in particolare una Sig.ra con alzheimer evasa dal domicilio; h) sono andate perdute tutte le chiamate dei liquidatori di compagnie assicurative per la transizione dei sinistri; i) sempre per lavoro, doveva esaminare una compravendita di un casale in favore di una cliente belga, rischiando di perdere la cliente con mail pervenuta nella data del 14 settembre 2021 impossibile da gestire fino a quando, trovando un passaggio si è potuta recare a Castrignano ove è riuscita a reperire linea telefonica; j) di essere genitore esercente la potestà su minore XXX lasciato nelle circostanze presso l'abitazione di Pesaro e, tale situazione di isolamento ha impedito il normale esercizio della potestà genitoriale, pregiudicando attività di controllo, monitoraggio e contatto costante con il minore e con il di lui padre non convivente, il quale ha ripetutamente effettuato invano tentativi di comunicazione con l'istante; k) con le note di replica alla memoria di Wind depositate nei termini procedurali l'istante deduce che l'utenza sulla quale è stato sofferto il danno è prevalentemente utilizzata a scopo professionale per l'attività di Avvocato ed insiste nella richiesta risarcitoria dei danni oltre a precisare che il disservizio è stato prontamente reclamato e segnalato ma che nessuno operatore è stato in grado di fornire spiegazioni né l'operato ha mai preavvisato che la linea sarebbe stata interrotta.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto quanto segue: 1) risarcimento del danno calcolato nella somma di euro 1.500,00 (millecinquecento/00).

Wind - Tre XXX, con memoria depositata nei termini di legge, contesta, preliminarmente, in rito, l'ammissibilità e la procedibilità dell'istanza in oggetto limitatamente alla domanda di risarcimento del danno deducendo che tale richiesta, per espressa previsione normativa (cfr. Delibera 353/19/CONS), non è demandabile al Co.re.com. poiché l'Autorità adita può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi individuate dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ciò posto chiede anche il rigetto sia in fatto che in diritto delle richieste di parte ricorrente in quanto infondate. In particolare, nel merito, l'operatore ha dedotto quanto segue: a) la numerazione mobile 393 – 421XXXX cui sono riferite le odierne contestazioni il 9 settembre 2021 veniva disattivata sui sistemi H3G per essere riattivata lo stesso giorno sui sistemi Wind- Tre con il contratto "Mobile Prepagato Consumer" numero 153841825XXXX; b) contestualmente alla suddetta migrazione la cliente veniva avvisata tramite

SMS dell'avvenuta migrazione interna; c) si evidenzia che il contratto "Mobile Prepagato Consumer" è un contratto ad uso privato contrariamente a quanto dichiarato da parte istante nell'affermare il suo utilizzo per la sua attività professionale di Avvocato; d) eccipisce anche l'assoluta genericità ed indeterminazione delle domande avversarie relativamente ai fatti contestati poiché la parte istante non fornisce alcuna prova in relazione ai disservizi lamentati né tanto meno in relazione all'asserita responsabilità della convenuta; e) eccipisce inoltre l'improcedibilità e/o l'inammissibilità della presente istanza per cessata materia del contendere considerato che Wind – Tre, a seguito della segnalazione del disservizio da parte della cliente si impegnava, prima che venisse presentata l'istanza di conciliazione, a riconoscere all'istante un indennizzo di euro 10,00 (dieci/00), come da carta dei servizi Wind - Tre; f) concretamente avendo erogato l'importo di 10,00 (dieci/00) euro il 23 novembre 2021 tramite accredito sulla SIM 393 – 421XXXX nessuna ulteriore somma è dovuta; g) le pretese attoree risultano del tutto infondate anche in ragione della stessa natura del servizio di somministrazione telefonica (mobile) che in alcune zone territoriali nazionali e non è possibile che sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi né le compagnie telefoniche possono garantire una totale copertura del segnale su tutto il territorio; h) le richieste attoree risultano inoltre estremamente pretestuose e del tutto infondate in considerazione del fatto che il disservizio lamentato è da considerarsi irregolare e discontinuo e non totale come dichiarato da parte istante, come risulta evidente, dal dettaglio del traffico generato dall'utenza in questione nelle giornate del 14 e 15 settembre 2021; i) da ultimo si rileva che in relazione al disservizio tecnico lamentato, in base alle Condizioni Generali di Contratto Wind – Tre ha risolto il guasto tecnico entro il primo giorno non festivo successivo alla segnalazione e, pertanto, il cliente non avrebbe diritto a nessun indennizzo; j) le richieste di parte istante connoterebbero, pertanto, la configurazione di una lite temeraria.

Preliminarmente si osserva che la richiesta di risarcimento del danno subito, non può trovare accoglimento in questa sede. In particolare, sia la quantificazione che la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie "ove riscontri la fondatezza dell'istanza può ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", come previsto espressamente dall'articolo 20, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera AGCOM n. 203/18/CONS, come modificata da ultimo dalla delibera AGCOM n. 358/22/CONS. A tal riguardo occorre, però, rilevare che anche se l'oggetto della pronuncia esclude ogni pretesa risarcitoria, essendo quest'ultima ascrivibile alla giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario, si considera applicabile al caso in esame quanto previsto dalle Linee Guida al punto III.1.3., per cui "sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché... l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione degli indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno. Nel caso in cui, invece, la parte richieda sia la liquidazione degli indennizzi contrattuali che dei danni, in sede di pronuncia la domanda dei danni deve essere dichiarata inammissibile" (vedi, tra tante, Agcom delibera 529/09/CONS; Corecom Calabria delibera n. 53/2011; Corecom Lazio n. 26 del 2012; Corecom Emilia-Romagna delibera n. 63/2017).

Alla luce di quanto suddetto, si ritiene di non accogliere l'eccezione preliminare in rito di Wind ritenendo l'istanza ammissibile, procedibile e proponibile ai sensi dell'articolo 14 del citato Regolamento. Resta comunque salvo, ai sensi del comma 5, dello stesso articolo 20 su richiamato, il diritto dell'utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno (vedi Corecom Marche delibera n. 3/2019). Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante, vengono parzialmente accolte come di seguito indicato. L'istante lamenta un disservizio totale, sia voce che internet, sulla numerazione SIM 393-421XXXX, occorso dalle ore 9,30 del 14 settembre 2021 alle ore 18,00 del 15 settembre 2021, mentre si trovava presso la città di Santa Maria di Leuca (LE), segnalando un disservizio di zona generalizzato che ha causato una totale interruzione dei servizi. Trattasi di una numerazione Mobile Prepagata Consumer e, pertanto, ad uso privato (segmento Consumer) indipendentemente dal fatto che la numerazione è stata usata per l'attività libero professionale dell'istante. Il gestore, dal canto suo, pur eccependo l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie e contestando le pretese attoree in ragione della stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile ammette nella memoria difensiva che nella zona di Santa Mari Di Leuca c'erano stati dei disservizi tecnici nelle giornate del 14 e 15 settembre 2021, poi risolti. A tale ammissione è seguito anche il riconoscimento all'istante dell'indennizzo di euro 10,00 (dieci/00) come da Carta di Servizi Wind, che è stato erogato il 23 novembre 2021 tramite accredito sulla SIM in questione. Pertanto, il disservizio è provato e in quanto tale va indennizzato sulla base del Regolamento indennizzi AGCOM, decurtando l'importo già riconosciuto e accreditato come auto ricarica. In particolar modo a norma dell'articolo 6, comma 1, del suddetto Regolamento indennizzi "in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 6,00 (sei/00) per ogni giorno di interruzione" che, nel caso in esame, applicato sia al servizio voce che al servizio internet per numero 2 (due) giorni di interruzione dei servizi, consentono di liquidare un indennizzo complessivo pari ad euro 24,00 (ventiquattro/00). Considerato che 10,00 (dieci/00) euro di indennizzo sono già stati liquidati all'istante mediante auto ricarica SIM, Wind Tre dovrà riconoscere al ricorrente la restante parte di euro 14,00 (quattordici/00). Nel caso in esame, non è ravvisabile la liquidazione di nessun'altra fattispecie di indennizzo previsto nel Regolamento di cui all'Allegato A alla Delibera numero 347/18/CONS, e che seppur il disservizio è stato prontamente reclamato con posta elettronica certificata del 16 settembre 2021, il gestore Wind ha riscontrato il relativo reclamo con nota del 6 ottobre 2021 (e cioè venti giorni dopo), in cui confermava l'avvenuto disservizio tecnico e riconosceva un ristoro all'istante.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 20/11/2021, è tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico ovvero mediante accredito sulla SIM numero 393-421XXXX, la somma di euro 14,00 (quattordici/00), quale indennizzo per l'illegittima interruzione dei servizi.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura

Maria-Rosa Zampa

(firma autografa omessa ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. n. 39/1993)