

DETERMINA 6 Fascicolo n. GU14/478025/2021

del 23/01/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]
[REDACTED] 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 la Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l’incarico di Dirigente ad interim del Servizio “Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv” al Dott. Vito Lagona;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco;

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

RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza della società [REDACTED] del 25/11/2021 acquisita con protocollo n. 0461154 del 25/11/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo affari per servizio di telefonia fissa relativamente all'utenza 080/****742, rappresenta quanto segue: "In data 06/05/2021 l'utente depositava presso il portale Conciliaweb istanza di conciliazione avente ad oggetto la controversia scaturita contro la WindTre; in particolare, l'utente lamentava che in data 28.4.2021, senza alcun preavviso e ingiustificatamente, l'utenza telefonica sopraindicata veniva isolata in entrata ed in uscita; veniva a cessare anche la fornitura del servizio internet FIBRA. A seguito di tale grave malfunzionamento, la Sig.ra ***** contattava l'assistenza WINDTRE (sia telefonicamente che a mezzo PEC inviate a partire dal 29/4/2021), comunicava il guasto e richiedeva, contestualmente, la tempestiva riattivazione della linea telefonica. Un operatore del servizio clienti confermava il guasto e comunicava che la compagnia avrebbe provveduto alla riattivazione immediata della linea; la società diffidava la compagnia anche a mezzo del procuratore in data 06/05/2021; in data 06/05/2021 l'istante depositava istanza di richiesta di provvedimento temporaneo d'urgenza GU5/421895/2021. La compagnia risolveva temporaneamente il guasto in data 11/05/2021; in data 20/05/2021, a causa di un nuovo guasto, l'istante depositava nuovamente istanza di richiesta di provvedimento temporaneo d'urgenza GU5/426338/2021. La compagnia risolveva il guasto in data 27/05/2021; veniva fissata udienza di conciliazione al 04/11/2021. Le parti regolarmente comparivano: dopo ampia discussione il procedimento si concludeva con un verbale di mancato accordo". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Interruzione del servizio per motivi tecnici dal 28/4/2021 al 27/5/2021, giorni 30 x euro 10,00 (euro 5,00 al doppio per linea affari) = euro 300,00; II) malfunzionamento per ritardo nella riparazione del guasto dal 28/4/2021 al 27/5/2021, giorni 30 x euro 5,00 (euro 2,50 al doppio per linea affari) = euro 150,00; III) mancata risposta reclamo dal 28/4/2021 = euro 400,00; IV) danni patrimoniali subiti = euro 3.000,00.

L'operatore convenuto, nella propria memoria difensiva, rappresenta quanto segue: - In primis si richiede l'inammissibilità e/o improcedibilità della presente istanza di definizione per richieste non presenti nell'UG/421893/2021, ovvero, la richiesta di mancata/tardiva risposta a reclami e la richiesta di indennizzo per disservizio dal 20/05/2021 poiché riferito ad altro procedimento: in data 20/05/2021, a causa di un nuovo guasto, l'istante depositava nuovamente istanza di richiesta di provvedimento temporaneo d'urgenza GU5/426338/2021". Trattasi di due periodi differenti e soprattutto non consecutivi; - in data 29/04/2021 veniva aperta una pratica di guasto (id 1- 526367686631) per ASSENZA DI PORTANTE. Il guasto veniva chiuso in data 29/04/2021 per Intervento Telecom Italia, come anche indicato da parte istante; - successivamente, veniva, altresì, gestita la segnalazione, pervenuta tramite pec, con cui l'istante reclamava la lentezza del servizio adsl, si procedeva ad aprire una nuova segnalazione tecnica associata al wtt IA0540149 per DISSERVIZIO TIMEOUT BACORA_SWRT_1 A SEGUITO DI LP LATO TIM; - il cliente veniva correttamente avvisato circa la tempistica di gestione, trattandosi di un disservizio generalizzato di zona lato Tim come, altresì, evidenziato dallo stesso istante; - difatti, a seguito del deposito di un provvedimento temporaneo n°GU5/421895/2021 da 421893/UG/2021, in data 06/05/2021, veniva inoltrata segnalazione al supporto tecnico il quale contattava il cliente e confermava corretto funzionamento della linea esattamente in data 07/05/2021; - successivamente, in data 20/05/2021, l'istante depositava una NUOVA Richiesta di provvedimento temporaneo GU5/426338/2021 con cui lamentava un nuovo disservizio; - si procedeva ad aprire una nuova pratica di guasto che veniva chiusa e gestita con la risoluzione del disservizio in data 26/05/2021, come confermato dal deposito delle memorie in data 27/05/2021 e da traffico allegato; - in riferimento al disservizio indicato nell'UG, ovvero dal 29/04/2021 al 06/05/2021 e seppur trattandosi di causa di forza maggiore veniva concesso al cliente indennizzo da Carta Servizi per disservizio di € 5 con accredito visibile su ft n. W2118534218 e storno parziale di 0,94€ su ft n. W2112313621; - rispetto all'ulteriore disservizio, domanda ampliata nel presente procedimento, a fronte della segnalazione del 20/05/2021, il guasto veniva risolto in data 26/05/2021, ovvero entro il quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione. Alla luce di quanto esposto, la società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, conclude per il rigetto dell'istanza.

Preliminarmente, si accoglie l'eccezione di improcedibilità sollevata dal gestore "per richieste non presenti nell'UG/421893/2021", con riferimento alla richiesta sub III) di indennizzo per mancata risposta al reclamo dal 28.04.2021, in quanto tale richiesta rappresenta domanda nuova, giacché non formulata nell'istanza di conciliazione del 06.05.2021. Al riguardo, si richiama il paragrafo III.1.2. dell'allegato alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS recante le "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", in base al quale l'oggetto della richiesta di definizione deve essere

lo stesso sottoposto al prodromico tentativo di conciliazione. Relativamente alla richiesta di indennizzo per disservizio dal 21.05.2021, si rigetta l'eccezione di improcedibilità trattandosi di problematica analoga a quella lamentata con formulario UG presentato in data 06.05.2021, vi è più in ragione della connessa istanza GU5/426338/2021. Pertanto risulta assolto l'obbligo di preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Ciò premesso, nel merito, all'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, nei termini e per le motivazioni di seguito precisate. Con riferimento alla richiesta sub I) si osserva quanto segue. Parte istante lamenta l'interruzione totale dei servizi voce e dati per motivi tecnici con decorrenza dal 28.04.2021 e fino al 27.05.2021. Tuttavia, dalla disamina della documentazione in atti, le interruzioni dei servizi, contestate dall'utente, riguardano periodi discontinui e non consecutivi. Al riguardo si osserva che l'istante ha inviato reclami a mezzo pec, nei giorni 29.04.2021, 30.04.2021 e 04.05.2021, segnalando l'impossibilità di effettuare e ricevere chiamate e di utilizzare la connessione dati a decorrere dal 28.04.2021 e chiedendo, contestualmente, la tempestiva riattivazione della linea. Successivamente l'utente, con pec a firma del legale rappresentante e con istanza GU5/421895/2021, entrambe datate 06.05.2021, ha lamentato, dopo un momentaneo ripristino della linea, il ripresentarsi delle interruzioni a decorrere dalla tarda serata del giorno 29.04.2021. A seguito della conferma da parte del gestore in ordine al corretto funzionamento della linea (comunicato al cliente telefonicamente il giorno 08.05.2021), questo Corecom ha emanato provvedimento di archiviazione del 12.05.2021. Con successiva istanza n. GU5/426338/2021 depositata in data 20.05.2021, l'utente ha comunicato il verificarsi di un'interruzione di servizio a decorrere dal giorno 18/05/2021. A seguito della comunicazione del gestore afferente alla regolare connessione dal giorno 27.05.2021, questo Corecom ha emanato il provvedimento di archiviazione del 28.05.2021. Ciò premesso, deve trovare applicazione il principio generale secondo cui l'istante può limitarsi ad avanzare le proprie doglianze, mentre l'operatore deve fornire la prova del proprio adempimento o dell'esistenza di cause di esenzione da responsabilità o, ancora, della correttezza degli addebiti comminati. Nella presente procedura vige infatti il principio del favor utentis, rivestendo l'utente la qualità di contraente debole, da cui deriva una ripartizione dell'onere probatorio a quest'ultimo favorevole, anche in considerazione del cosiddetto criterio della "vicinanza della prova". Del resto, anche applicando le ordinarie regole codicistiche in punto di onere probatorio, trattandosi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento va individuata nell'art. 1218 c.c., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, il creditore della prestazione, cioè l'istante, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti e 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. Nel caso di specie, l'operatore Wind Tre, a sostegno della propria posizione, ha prodotto i log di sistema dai quali tuttavia emerge la discontinua erogazione dei servizi; in particolare si evince l'assenza di traffico telefonico nel periodo ricompreso tra il 29.04.2021 e il 06.05.2021. Inoltre con riferimento all'ulteriore interruzione segnalata con istanza del 20.05.2021, la documentazione prodotta dal gestore, invero, conferma la mancata erogazione dei servizi dal giorno 19.05.2021 al 26.05.2021. Alla luce di quanto sopra, può riconoscersi in favore dell'istante l'indennizzo per malfunzionamento della linea, ai sensi dell'art. 6, comma 1, dell'All. A alla delibera n. 347/18/CONS, calcolato come segue. Con specifico riferimento al primo periodo di disservizio, in ordine all'interruzione del servizio voce, segnalata originariamente con pec del 29.04.2021, il termine iniziale è da individuarsi nel giorno 04.05.2021, detratto il termine del quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione, previsto per la risoluzione del guasto dall'art. 9 della carta dei servizi del gestore; il termine finale va individuato nel giorno 06.05.2021, per un totale di n. 3 giorni di disservizio. Per quanto attiene al servizio internet, si osserva che dai log prodotti dal gestore risulta la presenza di traffico già dal giorno 03.05.2021, circostanza dalla quale si ricava la risoluzione del problema entro i termini contrattualmente previsti. Con riferimento al successivo periodo di disservizio, relativamente all'interruzione del servizio voce, segnalata in data 20.05.2021, il termine iniziale è da individuarsi nel giorno 25.05.2021 (detratto il termine del quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione), mentre il termine finale è da identificarsi nella data del 26.05.2021, per n. 1 giorno di disservizio. Per quanto riguarda il servizio internet, dai log prodotti dal gestore risulta la presenza di traffico dal giorno 25.05.2021, da cui si ricava la risoluzione del problema nei termini contrattualmente previsti. Dato l'arco temporale di n. 4 giorni complessivi di interruzione totale del solo servizio voce, considerato il parametro di € 6,00 euro pro die, fissato dal sopra menzionato art. 6, comma 1, del Regolamento indennizzi, da raddoppiarsi, in presenza di utenza affari, ai sensi dell'art. 13, comma 3, del ridetto Regolamento, l'indennizzo complessivo

da corrispondersi è pari all'importo di € 48,00 (quarantotto/00). Le richieste sub II e sub IV) non possono essere accolte in quanto domande nuove, giacché non formulate nella prodromica istanza di conciliazione. Peraltro, nel merito, la richiesta sub II) risulta assorbita da quanto già rappresentato in relazione alla richiesta sub I). Inoltre, con specifico riferimento alla richiesta sub IV), si rileva che la stessa non è passibile di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi" (All. A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS). Detta disposizione, infatti, delimita primariamente l'ambito oggettivo del procedimento stabilendo che, con il provvedimento che definisce la controversia, si possa condannare l'operatore a «effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità». Richieste propriamente risarcitorie rimangono di competenza dell'Autorità giurisdizionale.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 25/11/2021, è tenuta a corrispondere, tramite bonifico bancario in favore dell'utente, l'importo di € 48,00 (quarantotto/00), a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio voce, ai sensi del combinato disposto degli artt.6 e 13 dell'All. A alla delibera n. 347/18/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo.

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
GIUSEPPE MUSICCO