



CORECOM Puglia



DETERMINA 21 Fascicolo n. GU14/440062/2021

del 29/3/2024

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;

Preso atto dell’attività istruttoria svolta dalla funzionaria dott.ssa Arianna Abbruzzese

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 07/07/2021 acquisita con protocollo n. 0296100 del 07/07/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, titolare di contratto di tipo affari, per servizi di telefonia fissa e linea dati, rappresenta: “[...] l'utente ha riscontrato l'interruzione della linea e di tutti i servizi ad essa collegati a partire dal 14.09.2020 fino al 24.09.2020 ed a partire dal 01.10.2020 fino al 09.10.2020. Lo stesso inoltre ha rilevato il malfunzionamento della linea a partire dal 24.09.2020 fino al 30.09.2020. Nonostante i vari reclami telefonici e scritti l'utente ha ottenuto il ripristino solo in data 10.10.2020, ma non ha rilevato la liquidazione degli indennizzi”. In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) l'importo complessivo di € 864,00, a titolo di indennizzi previsti per legge; II) la liquidazione degli interessi legali, da calcolarsi a partire dal 14.09.2020 fino all'effettivo soddisfo delle pretese indicate nel predetto reclamo; III) l'importo di euro 300, a titolo di spese della presente procedura.

L'operatore convenuto nella propria memoria difensiva rappresenta quanto segue: “In data 08/10/2020 perveniva segnalazione nella quale veniva lamentato il malfunzionamento della linea n.08xxxxxx73. La convenuta, poste le dovute verifiche, in data 10/10/2020 provvedeva alla risoluzione dello stesso e il 17/11/2020 emetteva una nota di credito di €174,00 (All.1) che il 25/11/2020 veniva compensata sulla fattura n. 2020T001063030... Si precisa quindi che la convenuta sin da subito, provvedeva ad emettere nota di credito di €174,00 in adempimento alla Delibera 487/18/CONS. Il 14 giugno 2021, l'udienza di conciliazione si concludeva con un mancato accordo. Motivi di diritto. Con riferimento al malfunzionamento lamentato, la convenuta intende sottolineare i tempi stabiliti dalla carta servizi: la Carta Servizi WIND, in tema di irregolare funzionamento del servizio, all'art. 2.2 dispone che ‘...WIND si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che comunque riparati con la massima tempestività. Con riguardo a quest'ultima tipologia di guasti, WIND si impegna a fornire informativa attraverso ogni canale, ad esempio tramite sito web, sullo stato del disservizio occorso... Nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3’. Ciò posto, dunque, il diritto dell'istante ad essere indennizzato per un eventuale disservizio, sorge solo ed esclusivamente nel caso in cui la sua segnalazione di guasto effettuata al servizio clienti non trovi una risoluzione nel termine indicato. Risulta evidente che ‘l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricede sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione della società medesima’ (Delibera AGCOM n. 105/14/CIR). Anche la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che ‘Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione’. (Così, conformemente, le delibere Agcom Delibera nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR; 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). L'art 14 Allegato A delibera 347/18/CONS Esclusione degli indennizzi al punto 4 statuisce ‘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 di specie giova ricordare che l'istante inviava segnalazione di malfunzionamento solo in data 08/10/2020 e che come indicato in istanza, già il 10/10/2020 la convenuta aveva provveduto al ripristino dello stesso! convenuta, provvedeva altresì ad emettere nota di credito inviata regolarmente all'istante e compensata sulla fattura n. 2020T001063030. Al riguardo appare opportuno anche un riferimento alla delibera 276/13/CONS, ‘Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche’, con la quale l'Autorità fa espresso riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: ‘se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto’. La Corte di Cassazione a sezioni unite nella sentenza 21 novembre 2011, n. 24406 ha elaborato una massima che vale qui la pena richiamare: ‘In tema di risarcimento del danno, al fine di integrare la fattispecie di cui all'art. 1227, primo comma, c.c. - applicabile per l'espresso richiamo di cui all'art. 2056 c.c. anche alla responsabilità extracontrattuale - il comportamento omissivo del danneggiato rilevante non è solo quello tenuto

in violazione di una norma di legge, ma anche più genericamente in violazione delle regole di diligenza e correttezza. Ciò comporta che, ai fini di un concorso del fatto colposo del danneggiato ex art. 1227, comma, c.c., sussiste il comportamento omissivo colposo del danneggiato ogni qual volta tale inerzia contraria a diligenza, a prescindere dalla violazione di un obbligo giuridico di attivarsi, abbia concorso a produrre l'evento lesivo in suo danno'. Inoltre, in una pronuncia, l'Agcom, pur accogliendo parzialmente le richieste indennitarie dell'istante, le ha circoscritte proprio sulla base della presenza dei reclami: 'tuttavia, benché l'istante lamenti la sospensione dei servizi a far data dal 10 dicembre 2016, il primo reclamo in atti è datato 7 marzo 2017, solo il 16 marzo seguente il Sig. XXX ha provveduto al pagamento parziale dell'insoluto e il 20 marzo 2017 ha depositato presso il CORECOM competente l'istanza per l'adozione di un provvedimento urgente di riattivazione della linea su rete Tiscali Italia S.r.l. Ciò stante, sebbene si ritenga Vodafone Italia S.p.A. responsabile della sospensione della linea in assenza di preavviso, l'individuazione del dies a quo ai fini del calcolo del relativo indennizzo non può coincidere con la data del 10 dicembre 2016 in quanto la rilevata inerzia dell'istante, a fronte del disservizio di cui si duole, contraddice la sussistenza di un interesse concreto all'ottenimento puntuale della prestazione. Pertanto, nonostante Vodafone Italia S.p.A. non abbia dimostrato il regolare funzionamento dei servizi nel periodo compreso dal dicembre 2016 al luglio 2017, si osserva che la documentazione depositata dall'istante non prova il contrario, ma anzi l'inoperosità dell'utente antecedentemente al mese di marzo 2017 rileva sotto il profilo del principio giuridico del concorso del fatto colposo del creditore di cui all'articolo 1227 del codice civile, espressamente richiamato anche nelle Linee Guida di cui sopra' (Delibera Agcom N. 127/18/CIR). Infine, si rammenta che l'art.20 comma 6 delibera 353/19/CONS oltre a prevedere che l'Autorità possa riconoscere il 'rimborso delle spese', dispone espressamente che le spese chieste siano 'necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura'. Ebbene l'istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura, senza dimostrare alcunché a riguardo, come diversamente disciplina la delibera citata. Non può dunque bastare una generica contestazione per ritenere assolta la prova dell'assenza della causa solvendi che legittima la restituzione delle spese (Delibera 77/2019 Corecom Puglia, Delibera AGCom n. 178/19/CIR; Delibera AGCom n. 180/19/CIR). Si richiamano, inoltre, la recente Delibera del Corecom Puglia n. 77/19 '(...) Si ritiene, infine, di non dover accogliere la richiesta sub IV), stante il comportamento diligente di entrambe le parti e la mancanza di documentazione che attesti particolari spese affrontate dall'utente per la partecipazione alla procedura, di per sé gratuita' e la Delibera AGCom 178_19 CIR: '(...) atteso che la procedura di cui al Regolamento è gratuita e non risultano spese giustificate in atti, la richiesta sub iii. non può essere accolta'. Sul tema si è espressa la stessa Autorità nella recentissima Delibera AGCom n. 300/20/CIR: '(...) la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, 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 (...)'. Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

Alla luce delle risultanze istruttorie, le richieste formulate da parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le ragioni e nei limiti di seguito specificati. Le richieste sub I) e sub II) vengono trattate congiuntamente. L'operatore convenuto non adduce alcuna causa di esonero della propria responsabilità se non la mancata segnalazione dell'utente. Tuttavia, in merito al lamentato malfunzionamento della linea, dal corredo probatorio agli atti risulta che l'istante aveva fatto numerose segnalazioni al call center dell'operatore con relativo codice identificativo, nonché reclami a mezzo pec del 08/10/2020 e del 26/10/2020. Di contro l'operatore non allega, nel caso che ci occupa, alcun retro cartellino unificato. Come è ben noto, nella procedura di definizione della controversia valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti, previste dal codice civile e applicabili al rito ordinario. Trattandosi – nella maggior parte dei casi – di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali – la norma di riferimento è l'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, quindi, 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, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Il gestore convenuto non ha dimostrato la sua estraneità, nel merito e in diritto, rispetto alla causazione dei disservizi lamentati dall'istante. Può di conseguenza riconoscersi, in favore dell'istante, l'indennizzo per malfunzionamento della linea ai sensi dell'art. 6 comma I e II del "Regolamento Indennizzi" di cui all'allegato A alla delibera 347/18/CONS. Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si considera il periodo, calcolato entro il quarto giorno non festivo successivo a quello della segnalazione, così

come previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore, e fino alla data di fine disservizio. In particolare, tenuto conto della data delle segnalazioni, si identificano i seguenti periodo di disservizio: - dalla segnalazione del 14/09/2020 al 24/09/2020 interruzione della linea per motivi tecnici (10 gg, di cui 6 gg indennizzabili); - dalla segnalazione del 24/09/2020 al 30/09/2020 malfunzionamento della linea (6 gg, di cui 2 gg indennizzabili); - dalla segnalazione del 01/10/2020 al 09/10/2020 interruzione della linea per motivi tecnici (8 gg, di cui 4 gg indennizzabili). Con riferimento al disservizio per l'interruzione del servizio voce e dati per il periodo 14/09/2020-24/09/2020 e 01/10/2020- 09/10/2021, ai sensi del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell' art. 13 comma 3, dell'Allegato A alla delibera 347/18/CONS., data la misura dell'indennizzo, pari ad euro 6,00 per ogni giorno di malfunzionamento, considerato che trattasi di utenza business, considerato che trattasi di due servizi, considerato l'arco temporale indennizzabile di complessivi n. 10 giorni, l'indennizzo da corrispondere è pari all'importo di 240,00 euro (10 gg * 6 euro * 2 servizi * 2 in ragione dell'utenza business). In merito al disservizio relativo al malfunzionamento della linea per il periodo 24/09/2020 -30/09/2020, trattandosi di disservizio senza totale interruzione dell'erogazione, ai sensi del combinato disposto dell'art. 6, comma 2 e dell'art. 13 comma III, dell'Allegato A alla delibera 347/18/CONS, considerata la misura di 3,00 euro pro die prevista per la fattispecie in parola, considerato l'arco temporale indennizzabile di complessivi n. 2 giorni, l'indennizzo da corrispondere è di euro 24,00 (2 gg * 3 euro * 2 servizi * 2 in ragione dell'utenza business). Il totale complessivo di indennizzi da corrispondere è dunque pari ad euro 264,00. Tenuto conto che in data 7/11/2020 è stata emessa dall'operatore la nota di credito n. 912468145, dell'importo di 174,00 euro, a parziale copertura del disservizio lamentato dall'utente, l'indennizzo da corrispondere, al netto dell'importo corrisposto con la suddetta nota di credito, è pari a 90,00 euro, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo. La domanda sub III), relativa alla "corresponsione dell'importo di euro 300,00 a titolo di spese di procedura" non può essere accolta, 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.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in accoglimento dell'istanza del 07/07/2021, è tenuta a corrispondere, in favore dell'utente, a mezzo assegno di trattenza o bonifico bancario l'importo di 90,00 euro a titolo di indennizzi ex art. 6, cc. 1 e 2, e art. 12 del Regolamento Indennizzi di cui all'allegato A delibera 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