

DELIBERA N. 21 /19
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXXSRL/WINDTRE S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 196/18)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 8 febbraio 2019 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci		x
Componenti	Michela Ridolfi	x	
	Ottaviano Gentile	x	

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*”;

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 19 ottobre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dalla Società XXXr.l. in data 23/05/2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 10947, nei confronti dell’operatore WindTre s.p.a.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante specifica che successivamente al passaggio della propria utenza da Vodafone a Wind effettuato ad ottobre 2017, subisce una interruzione dei servizi voce e dati a partire dal 11/10/2017 per circa 10 gg.. Successivamente i servizi si interrompevano di nuovo in data 29/11/2017 fino al 20/12/2017, nonostante i ripetuti reclami trasmessi tramite il servizio clienti e per via telematica. L'operatore avrebbe dovuto inviare un nuovo modem per garantire la funzionalità del servizio che è stato consegnato solo in data 29/01/2017.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. Restituzione delle somme pagate indebitamente durante il periodo di disservizio;
- ii. Indennizzo per il malfunzionamento dei servizi voce e dati;
- iii. Indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iv. Rimborso delle spese di procedura in non meno di euro 200,00

Allega: Fatture del 23/12/2017, del 07/11/2017, segnalazioni trasmesse via e-mail del 04/12/2017, del 15/12/2017, 18/12/2017, del 30/11/2017 e del 18/10/2017.

2. La posizione dell'operatore

Relativamente al malfunzionamento dei servizi precisa di aver ricevuto una prima segnalazione in data 13/10/2017, chiusa con il ripristino dei servizi in data 18/10/2017, vale a dire entro il quarto giorno non festivo dalla segnalazione, così come previsto dalle condizioni generali di contratto. Ciò è anche confermato dalla ripresa del traffico telefonico da tale data presente nelle fatture. Relativamente al guasto occorso in data 29/11/2017 al 20/12/2017, si conferma di aver proceduto ad aprire una nuova pratica a seguito della segnalazione pervenuta e a ripristinare i servizi in data 20/12/2017, così come confermato dal traffico prodotto e presente in fattura da tale data. Per il suddetto disservizio veniva riconosciuto all'istante il rimborso del canone per tutti i periodi in contestazione per l'importo di euro 74,45 oltre ad un indennizzo di euro 100,00 in applicazione della Carta dei servizi. L'accredito degli importi suddetti veniva corrisposto in parte nella fattura n° W1809811507 del 05/06/2018, in parte a compensazione della fattura insoluta di euro 63,56 e per la restante parte tramite bonifico rimborsando la differenza di euro 36,44.

Alla luce di quanto occorso si rileva l'infondatezza delle richieste avanzate con il prente procedimento peraltro già soddisfatte come sopra evidenziato. Invoca pertanto l'art. 2 del Regolamento Indennizzi secondo cui:” *Le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi*”, con conseguente inammissibilità dell'istanza di definizione in parola.

Relativamente, infine, alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, evidenza di aver provveduto a riscontrare le segnalazioni per fatti concludenti essendosi adoperata a ripristinare i disservizi lamentati.

Produce: Fatture dalle quali si evince il traffico prodotto, Carta dei servizi, e-mail di conferma accredito, lettera di accredito, compensazione su insoluto, rimborso tramite bonifico..

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le ragioni di seguito specificate.

Si osserva preliminarmente che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Nel caso di specie, relativamente al primo disservizio, non avendo contezza della prima segnalazione effettuata dall'istante, deve essere presa in considerazione quella indicata dal gestore, vale a dire il 13/10/2017, pertanto il guasto risulta effettivamente chiuso entro il quarto giorno non festivo e cioè il 18/10/2017 e, quindi, non indennizzabile in quanto il ripristino dei servizi è avvenuto entro le tempistiche previste dal contratto.

Quanto al secondo disservizio dal 29/11/2017 al 20/12/2017 il gestore, ammette di aver ripristinato i servizi in ritardo, tuttavia ha dimostrato di aver effettivamente corrisposto all'istante l'indennizzo contrattuale previsto. Sul punto, appare d'obbligo precisare che, ai sensi dell'art. 2, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, *"le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e*

le concrete modalità di corresponsione degli stessi". Pertanto la richiesta sub ii) non può trovare accoglimento in questa sede, in quanto già soddisfatta secondo il regolamento contrattuale.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, si precisa che la stessa non può essere accolta in quanto il mancato riscontro alle segnalazioni relative al malfunzionamento può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo (cfr. delibera Agcom 36/17/CIR). Peraltro, in linea con l'interpretazione dell'Agcom, (cfr n° 172/16/CIR e 184/16/CIR) la richiesta non può che essere rigettata, in particolare, laddove l'operatore attraverso il proprio comportamento concludente volto al ripristino del servizio abbia comunque dato seguito al reclamo dell'istante.

Anche la richiesta di restituzione delle somme pagate indebitamente durante il periodo di disservizio non può che essere rigettata attesa l'indeterminatezza e genericità della stessa oltre al fatto che manca qualsiasi documentazione probatoria attestante il pagamento effettuato, necessaria per poter disporre la ripetizione delle stesse.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene che nulla può essere disposto a carico dell'operatore in tal senso, atteso che non è stato accertato alcun addebito nei confronti dello stesso.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dalla società XXXsrl nei confronti di WindTre s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 8 febbraio 2019

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRETTORE

F.to Dott. Paolo Costanzi

IL COMPONENTE

F.to Sig. Ottaviano Gentile

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.

