

DELIBERA N. 130/2020

**XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/203290/2019)**

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 14/09/2020;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTE le seguenti delibere:

- n. 203/18/CONS, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;
- n. 296/18/CONS, recante “Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma Conciliaweb”;
- n. 339/18/CONS, recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb”;
- n. 347/18/CONS, recante “Modifica del regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’allegato A alla delibera n. 73/11/CONS”;
- n. 353/19/CONS, recante “Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTA l’istanza di XXX del 13/11/2019 acquisita con protocollo n. 0487756 del 13/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 14/09/2020;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data in data 27/08/2019, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 13/11/2019.

L’istante lamenta sospensione amministrativa dell’utenza, interruzione della linea per motivi tecnici nei confronti della società Wind Tre X, d’ora in poi Wind.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione e del procedimento stesso, l’istante ha dichiarato quanto segue: “A settembre 2018 feci un nuovo contratto fibra con Wind, ma la linea telefonica non ha funzionato in entrata a partire dal 12/9/2018. Ho fatto varie segnalazioni, ma senza ricevere alcuna assistenza tecnica. Disperato, ho segnalato a Wind che avrei sospeso i pagamenti fino alla

risoluzione del guasto in data 3/10/2018. Nulla è accaduto. Successivamente, intorno alla metà del mese di novembre dello stesso anno, senza preavviso, hanno sospeso la mia linea telefonica fissa, (quindi neanche più chiamate in uscita), creandomi non pochi problemi appunto, ma lasciando aperta solo la linea internet fino alla fine di gennaio 2019. Con la chiusura del servizio internet è sopraggiunto anche il problema della “sicurezza” in casa, in quanto collegato alla rete io ho un sistema di sorveglianza interno dell’appartamento che dialoga con la centralina dell’impianto di allarme con verifica e controllo da remoto. Tale sistema non riesco più a utilizzarlo. A questo punto, il giorno 4/2/2019 ho mandato la seconda Mail da Pec invitandoli ad un nuovo intervento da parte loro per ripristinare il tutto, ma anche in questo caso nulla. Infine, mi hanno chiuso tutti i servizi, in via definitiva, e ripeto “senza nessun avvertimento” intorno alla metà di febbraio scorso con anche la cancellazione del numero di telefono di casa senza possibilità di riattivazione. Mi hanno risposto solo il 18/02/19 come da allegato, comunicando di fatto che non è un loro problema e che pertanto mi hanno fatto pervenire anche un sollecito di pagamento da una società esterna”.

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

- a) Indennizzi per: - disservizio su linea voce dal 12/9/2018 al 30/11/2018, € 474; - sospensione linea voce e dati dal 30/11/2018 al 18/2/2019, € 1215; mancata risposta a reclamo € 300;
- b) Storno delle fatture emesse in assenza di servizio.

Quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in euro 1.989,00.

L’istante ha replicato alla memoria dell’operatore ribadendo come il malfunzionamento sia stato ampiamente segnalato ed alle comunicazioni provenienti da parte dell’utente non sia seguita alcuna risposta da parte dell’operatore. Inoltre, la sospensione della linea per morosità è avvenuta il 27/11/2018 e di essa non vi è prova alcuna di preavviso. La linea, invece, è stata definitivamente disattivata dall’operatore il 5/2/2019. L’istante evidenzia la contraddizione nell’operato di Wind: se da una parte riferisce di non avere potuto contattare l’utente per irreperibilità dello stesso, dall’altra attribuisce la causa del guasto all’impianto dell’utente ma non dà evidenza alcuna di quando abbia fatto verifiche all’impianto stesso stante, appunto, l’irreperibilità. Vieppiù Wind produce tabulati di traffico che nulla dimostrano se non che, anche quando la stessa Wind ha riferito del

guasto all'impianto presso la sede dell'utente, la linea era malfunzionante (linea internet intermittente e linea voce assente in entrata). Trattasi, infatti, di malfunzionamento e non di interruzione. L'interruzione completa, invece, è avvenuta a causa della sospensione della linea non preavvisata da alcuna comunicazione. In ogni caso la concatenazione temporale degli eventi (attivazione linea fibra in data 11/09/2018 e segnalazione guasto il giorno seguente) porta senz'altro a ritenere che lo stesso guasto è dovuto alla linea Wind e non certo all'impianto dell'utente.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ritiene le domande proposte dall'istante del tutto infondate in fatto ed in diritto ed in quanto tali da rigettare.

La linea 051XXXX686 era attiva dal 2007 con piano tariffario Libero Adsl Free New, dal 2016 con piano tariffario All Inclusive Adsl e dal 11 settembre 2018 in tecnologia Fibra. In data 12 settembre 2018 l'utente segnalava problemi sulla linea. Wind provvedeva ad aprire segnalazione tecnica all'esito della quale emergevano problemi sull'impianto in sede cliente, non ascrivibili all'operatore. Il cliente non era reperibile ai tentativi di contatto per cui veniva inviato sms. In data 19 e 26 settembre 2018 l'utente segnalava problemi sulla linea. Le segnalazioni venivano chiuse con il medesimo esito della precedente. In data 03 ottobre 2018 l'utente inviava pec con cui segnalava il malfunzionamento della linea e il blocco dei pagamenti. L'assistenza tecnica provava svariate volte a contattare l'utente ma senza esito per cui veniva inviata mail. Poiché i conti telefonici n. W1814896456 e n. W1818364851 non erano stati saldati, dopo svariate comunicazioni all'utente, in data 27 novembre 2018 la linea veniva sospesa per morosità e in data 07 dicembre 2018 veniva inviato preavviso di risoluzione contrattuale. In data 04 febbraio 2019 l'utente inviava pec, con cui confermava la sospensione dei pagamenti. Alla segnalazione veniva fornita risposta, come da documentazione allegata anche dall'utente. In data 05 febbraio 2019 la linea veniva disattivata per morosità. In relazione al disservizio segnalato dall'utente, le verifiche tecniche effettuate hanno evidenziato un guasto dell'impianto presso la sede del cliente non ascrivibile alla convenuta, la cui risoluzione era a carico dell'istante. Non trattandosi di un guasto alla rete telefonica di competenza del gestore, ma all'impianto del cliente, niente avrebbe potuto fare la convenuta per risolvere il relativo malfunzionamento. Wind ha inoltre provato più volte a contattare l'utente ma senza esito. La 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” fa espresso riferimento 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”. Il codice civile è infatti chiaro nel prevedere all’art. 1227, che “se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l’entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l’ordinaria diligenza”. Le Sezioni Unite della Corte di Cassazione nella sentenza 21 novembre 2011, n. 24406 hanno 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 produrre l’evento lesivo in suo danno”. L’utente doveva quindi verificare il funzionamento del proprio impianto, controllando i collegamenti telefonici presso la sua sede, gli apparecchi telefonici, il corretto utilizzo dei filtri Adsl e accertandosi che non vi fossero prese in corto o doppini in rame non sezionati. Si evidenzia comunque che contrariamente a quanto affermato dall’utente, il servizio era stato regolarmente attivato e fruito dall’istante come da dettaglio chiamate, che nelle more del presente procedimento è stato congelato e conservato. L’utente ha però utilizzato il presunto malfunzionamento del servizio come motivazione per non effettuare i pagamenti richiesti dalla convenuta, sospendendo i pagamenti da ottobre 2018 nonostante l’utilizzo della linea telefonica. Si contesta dunque la richiesta di indennizzo formulata dall’istante per la sospensione amministrativa dell’utenza, essendo non un’azione arbitraria messa in atto dall’operatore, ma dovuta alla morosità tuttora pendente a carico dell’istante e relativa anche a periodi antecedenti al lamentato malfunzionamento. Le condizioni generali di contratto prevedono infatti che le fatture vengano emesse ogni bimestre o con la diversa cadenza temporale indicata nella documentazione informativa e il pagamento venga effettuato dal Cliente con le modalità e nei termini indicati nella fattura medesima. Il pagamento deve essere effettuato per l’intero importo e “decorso inutilmente il termine

di pagamento delle fatture, WIND potrà altresì sospendere, previa comunicazione al Cliente In modo totale o parziale l'erogazione dei Servizi". Prima di procedere alla sospensione, la convenuta ha provveduto ad inviare le relative comunicazioni all'utente, come da documentazione allegata in atti. Non avendo l'utente provveduto al pagamento, la linea è stata sospesa e poi disattivata.

L'utente presenta una situazione amministrativa irregolare con un insoluto di euro 381,54.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie, le richieste di parte istante vengono accolte come nel seguito.

a) Le richieste di indennizzo di cui al punto a) vengono così accolte. Per il disservizio su linea voce si nota come l'operatore, valutate come corrette le configurazioni sui sistemi, consideri l'anomalia tipicamente riconducibile a problemi telefonici dell'impianto del cliente che, irreperibile ai fini di ulteriori verifiche da effettuarsi sul telefono, viene prima avvisato con sms (per la segnalazione del 12 settembre) e poi con e-mail (dopo le segnalazioni del 19 e 26 settembre, conclusesi come la precedente, e la PEC del 3 ottobre). A supporto di tali affermazioni Wind produce schermate estratte dai propri sistemi che però non provano né le verifiche effettuate, né gli esiti di tali verifiche, né che le comunicazioni rivolte all'istante gli siano state effettivamente inviate e che le abbia ricevute. Deve pertanto riconoscersi all'istante l'indennizzo previsto dall'art. 6, comma 2, del Regolamento indennizzi nella misura di euro 3,00 pro die* 69 gg. (calcolati dal 18 settembre – l'impegno dell'operatore è di riparare il guasto entro il 4 ° giorno non festivo successivo a quello della segnalazione - al 26 novembre 2018) per complessivi euro 207,00. Per la sospensione linea voce e dati la richiesta di indennizzo viene accolta poiché, da quanto versato in atti, non risulta che sia stata preceduta dal prescritto preavviso, non essendo state rinvenute in atti comunicazioni di preavviso. Ai sensi dell'art. 5 del Regolamento indennizzi spetta dunque all'istante un indennizzo nella misura di euro 7,50/pro die per ciascun servizio, aumentati di un terzo per il servizio dati in quanto su banda ultra-larga come si evince dal tabulato fornito dal gestore, per giorni 69 (computati in riferimento al periodo compreso tra il 27 novembre 2018 - data indicata da entrambe le parti come inizio della sospensione amministrativa - e il 4 febbraio 2019 - al successivo giorno 5 l'istante riporta la definitiva cessazione della linea - per complessivi euro 1.207,5. Per la mancata risposta a reclamo la richiesta di indennizzo viene accolta nella misura massima di euro

300,00 con riferimento alle PEC del 4 febbraio 2019, con cui l'istante comunicava la sospensione delle fatture sino al ripristino della linea "in condizioni regolari" con l'intenzione di "tornare come una volta nel rispetto reciproco del contratto", che l'operatore ha riscontrato in data 18/02/2019 comunicando l'impossibilità di accogliere la segnalazione. La PEC è priva di ricevuta, ma tale mancanza è superata dalla risposta dell'operatore. Tuttavia, "non può ritenersi sufficiente, ai fini dell'assolvimento dell'obbligo di cui all'art. 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, la semplice circostanza che una risposta in forma scritta vi sia stata, atteso che la disposizione richiamata richiede che essa sia adeguatamente motivata e debba indicare gli accertamenti compiuti. Pertanto deve ritenersi che la mancata comunicazione delle condizioni ostative alla risoluzione della problematica lamentata dall'utente faccia sorgere in capo a quest'ultimo il diritto ad un indennizzo da mancata risposta al reclamo" (Agcom, delibera n. 117/10/CIR). Priva di ricevuta risulta invece la PEC del 3 ottobre 2018.

b) La richiesta di storno delle fatture emesse in assenza di servizio di cui al punto b) viene accolta con riferimento alle voci di costo relative ai servizi non prestati.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 207,00 /duecentosette/00) per disservizi linea voce;
 - II. euro 1.207,50 (milleduecentosette/50) per illegittima sospensione linea voce e dati;
 - III. euro 300,00 (trecento/00) per mancata risposta a reclami.
3. La società Wind Tre X è tenuta, inoltre, allo storno delle fatture emesse in assenza di servizio con riferimento alle voci di costo relative ai servizi non prestati.

4. La società Wind Tre X è tenuta, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 14/09/2020

F.to
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi