



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 87/2022

(GU14/506904/2022)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 21/06/2022;

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 modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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”* e ss.mm;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 07/03/2022 acquisita con protocollo n. 0080709 del 07/03/2022;

Relatrice del Comitato: avv. Pietro Marzano;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

in data 7 marzo 2022 l’istante, in qualità di titolare dell’utenza oggetto di contestazione, ha attivato la procedura di definizione della controversia ai sensi dell’art. 14 Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS, cui è stato attribuito il numero di procedura GU14/506904/2022. Nell’istanza di definizione parte istante ha dichiarato: “L’utente titolare dell’utenza n. [REDACTED] che svolge attività di Bar e ristorazione è un cliente

business dell'operatore WindTre per i servizi di fonia e dati, in data 15.12.2021 veniva contattato telefonicamente dall'operatore che proponeva l'attivazione del servizio FTTH (fibra) ovvero un up grade senza costi aggiuntivi e che veniva accettata dall'utente. Orbene, nei giorni successivi, alcuni tecnici dell'operatore si recavano presso la sede della società per effettuare tutte le operazioni necessarie a completare l'up grade. Successivamente, in data 03.01.2022, l'istante riceveva un sms dall'operatore Wind con il quale veniva comunicato che il passaggio alla tecnologia FTTH era avvenuto con successo, tuttavia nella medesima data l'utenza di cui sopra restava completamente disservita sia alla fonia che ai dati. Veniva immediatamente segnalato il guasto all'operatore che però non riusciva a risolvere la problematica e pertanto veniva presentata istanza GU5 in seguito alla quale l'operatore confermava il guasto e predisponendo diversi interventi tecnici in loco ma mai risolutivi. Veniva altresì emesso provvedimento GU 5 anch'esso non risolutivo. Solo successivamente a tali interventi e nello specifico, in data 17.02.2022 veniva finalmente ripristinata l'utenza n. [REDACTED] arrecando un grave pregiudizio all'attività commerciale della società istante. In quanto tutte le ordinazioni dei clienti non potevano essere effettuate oltre al danno di immagine. Si richiede altresì il rimborso delle fatture pagate nel periodo disservito, il cliente si riserva di richiedere il maggior danno". Quanto sopra esposto parte istante ha effettuato le seguenti richieste: "INDENNIZZO DISSERVIZIO FONIA E DATI BUSINESS INDENNIZZO MANCATA RISPOSTA AL RECLAMO SCRITTO IMMEDIATA RIATTIVAZIONE DEI SERVIZI indennizzo carenza oneri informativi".

2. La posizione dell'operatore

In data 14 aprile 2022 l'operatore Wind Tre S.p.A., ha prodotto una memoria difensiva in cui ha formulato le seguenti conclusioni: "... rigettare tutte le richieste dell'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate". In data 28 aprile 2022 l'istante ha depositato controdeduzioni alla memoria difensiva dell'operatore.

3. Motivazione della decisione

Sulla base dell'istruttoria svolta dall'Avv. [REDACTED], considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento nei limiti e per i motivi che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed 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. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del



Regolamento ed è pertanto proponibile. 1. La richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio e, segnatamente per interruzione della linea voce e dati per motivi tecnici imputabili all'operatore per il periodo dal 3 gennaio 2022 al 17 febbraio 2022 è parzialmente fondata. Parte istante ha documentalmente provato il lamentato malfunzionamento del servizio ma non ha prodotto in atti alcun reclamo scritto, sebbene richiamato nelle richieste di cui al formulario, anteriore alla data del 12 gennaio 2022, data questa di proposizione dell'istanza di conciliazione innanzi al Corecom. Dunque, la prima data utile, ovverossia il dies a quo, per il computo dell'indennizzo spettante all'istante è il 13 gennaio 2022 atteso che il 12 gennaio 2022 era domenica, ossia festivo. Quanto alla data di cessazione del lamentato disservizio, a fronte della data indicata dall'istante nel 17 febbraio 2022 l'operatore nella propria memoria difensiva si è limitato a produrre una schermata in cui si legge: "... guasto generalizzato la cui chiusura è prevista per il giorno 12 p.v.", onde si ritiene equo adottare quale data di cessazione del lamentato disservizio quella del 17 febbraio 2022 in cui parte istante ha dichiarato essere avvenuto il pieno ripristino dell'utenza per cui è definizione. Per il periodo indicato (13 gennaio 2022 / 16 febbraio 2022 ossia giorni 35 di disservizio) spetta all'istante l'indennizzo previsto dal combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e comma 3, nonché dell'art. 13, comma 1 e comma 2, dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS (Regolamento in materia di indennizzi) per cui trattandosi di utenza affari e di servizio di accesso ad Internet fornito su banda ultra-larga, spetta all'istante l'indennizzo di €. 420,00 per l'interruzione della linea voce (€. 12,00 x gg. 35) e l'indennizzo di €. 560,00 per l'interruzione della linea dati (€. 16,00 per gg. 35) e così per un totale di €. 980,00. 2. La richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo scritto non può trovare accoglimento, non soltanto perché in atti detto reclamo non è stato prodotto dall'istante, quanto, poi, perché è orientamento costante di questo Corecom - condiviso da AGCOM - sull'applicazione dell'art.12, Allegato A alla delibera n.347/2018/CONS, di non riconoscere l'indennizzo per mancata o tardiva risposta al/i reclamo/i, nel caso di riconoscimento dell'indennizzo principale, essendo tale richiesta assorbita dallo stesso indennizzo;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore Wind Tre (Very Mobile) S.p.A. è tenuto a corrispondere all'istante, per i motivi cui in premessa, l'indennizzo complessivo di euro 980,00 (euro novecentottanta/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente atto, mediante assegno circolare / bonifico all'istante. Ogni altra richiesta è rigettata per i motivi di cui in premessa.

2. 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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

3. 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 atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Dott. Alfredo Aurilio