



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. *601/2022*

[REDACTED]
(GU14 266092/2020)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 21/07/2022;

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 10/04/2020 acquisita con GU14/266092/2020;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La Posizione dell’istante

in data 10 aprile 2020 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 GU14/266092/2020. Nell’istanza di definizione parte istante ha dichiarato: “In data 30.10.2016, l’odierna Istante concludeva con la società Wind Tre S.p.A. un contratto per l’attivazione sulla propria SIM nr.



██████████ dei servizi di fonia e internet mobile aderendo all'Offerta "Telefono incluso", comprensiva dell'acquisto di un telefono cellulare modello Samsung Galaxy S7 (cod. IMEI 353556082717681), il tutto per il complessivo importo di euro 459,90, da corrispondersi in una rata iniziale di euro 99,90 e 30 rate mensili ciascuna dell'importo di euro 12,00. Dopo aver versato la somma iniziale di

euro 99,90, in data 30.10.2016, la Sig.ra ██████████ provvedeva nel tempo e con puntualità a versare le singole rate mensili derivanti dall'Offerta cui aveva aderito. In data 06.05.2018, l'odierna Istante veniva raggiunta sul proprio smartphone da un SMS inviatole dalla società Wind Tre S.p.A. con il quale veniva avvisata dalla richiamata compagnia telefonica della facoltà di "recedere o passare ad altro operatore senza oneri e costi per altri 30 gg da questo SMS" per essere intervenuto un mutamento delle condizioni contrattuali rispetto a quelle originariamente pattuite. In ragione di quanto appreso, con PEC del 17.05.2018, la Sig.ra Romano comunicava, dunque, alla società Wind Tre S.p.A. la volontà di avvalersi della facoltà del recesso dai propri servizi telefonici con contestuale migrazione della propria numerazione mobile ad altro operatore, chiedendo, altresì, nella predetta missiva di conoscere le modalità per versare in un'unica soluzione la somma derivante dalle rate residue dell'Offerta mobile "Telefono incluso" cui aveva aderito (che comprendeva anche l'acquisto del telefono cellulare modello Samsung Galaxy S7). In seguito a contatti intervenuti con i call-center della convenuta società e dietro indicazioni ricevute da quest'ultima, la Sig.ra ██████████ a definitiva estinzione delle rate residue della riferita Offerta, corrispondeva alla convenuta società dapprima la somma di euro 96,00, in data 07.06.2018, e successivamente di euro 84,00, in data 12.09.2018. Tuttavia, in data 06.10.2018, il telefono cellulare della odierna Istante registrava improvvisamente l'inoperatività totale di qualsivoglia servizio (fonia e internet). Constatato il "blocco" del proprio smartphone, la Sig.ra ██████████ nei giorni successivi, contattava, dunque, il call-center della convenuta compagnia il quale dichiarava che il richiamato telefono cellulare era stato consapevolmente bloccato dalla società Wind Tre S.p.A. per un'asserita e presunta morosità del Cliente. Nella suddetta occasione l'Istante contestava la sussistenza di una propria morosità all'Operatore invitando il medesimo a voler rivedere la propria posizione, senza, tuttavia, ricevere esito positivo. Con PEC del 06.11.2018, la Sig.ra ██████████ tramite un legale di fiducia, provvedeva, pertanto, a diffidare formalmente la convenuta compagnia alla riattivazione del proprio telefono cellulare contestualmente illustrando i motivi del proprio recesso anticipato avvenuto in occasione di modifiche contrattuali operate dalla compagnia telefonica.

In riscontro alla suddetta missiva, la società Wind Tre S.p.A. con comunicazione, trasmessa a mezzo PEC, in data 04.12.2018, dichiarava all'Utente di aver accolto le proprie richieste e, quindi, di voler provvedere alla riattivazione del richiamato smartphone. Tuttavia, nei giorni seguenti non seguiva alcun ripristino della funzionalità del descritto telefono cellulare, motivo per cui la Sig.ra ██████████ in data 28.01.2019, a mezzo del proprio difensore, reiterava le proprie lamentele alla convenuta compagnia telefonica, senza, ad ogni modo, ricevere più alcuna risposta a tal riguardo. Considerato l'impegno alla riattivazione dello smartphone assunto dalla Wind Tre S.p.A. con la richiamata comunicazione del 04.12.2018 e stante la perdurante inoperatività del riferito telefono cellulare, l'odierna Istante, nel mese di aprile 2019, incaricava la società Tecnoservice Srl al fine di verificare se i problemi riscontrati fossero, in realtà, riconducibili alla funzionalità dello smartphone stesso. Ad ogni modo, la cennata società, dopo aver svolto un'accurata diagnosi sul terminale in oggetto, dichiarava che il prodotto era elettronicamente funzionante e che il difetto riscontrato era imputabile ad un blocco IMEI da parte dell'Operatore. A tal proposito, si segnala che il telefono cellulare dell'odierna Istante è stato liberato dal blocco IMEI ed è stato, dunque, ripristinato nella propria funzionalità soltanto in data 25.09.2019 e, peraltro, soltanto in esecuzione di un provvedimento temporaneo (istanza GU5/173913/2019) adottato dal Co.Re.Com.



Campania. Si sottolinea, pertanto, che durante il lasso di tempo che va dal 06.10.2018 al 25.09.2019, il telefono cellulare della Sig.ra [REDACTED] per esclusiva responsabilità dell'Operatore, è risultato ininterrottamente "in blocco" IMEI, motivo per cui la medesima non ha potuto godere in alcun modo del proprio smartphone nonché di alcun accesso tramite il descritto telefono cellulare alla rete internet e al servizio di fonia. Inutile rappresentare che la illegittima condotta assunta dalla società Wind Tre S.p.A. ha arrecato un inevitabile pregiudizio all'utente, il quale si è visto privare totalmente del proprio telefono cellulare reso, nel descritto periodo, totalmente non operativo. Quanto sopra esposto parte istante ha effettuato le seguenti richieste: "L'Istante ha diritto e chiede: 1) Euro 7,50 (combinato disposto art. 13, comma 7, del Reg. e art. 5 del Reg.) per ogni giorno di illegittimo "blocco" del telefono cellulare da parte dell'operatore a far data dal 06.10.2018 e sino al ripristino della funzionalità avvenuto il 25.09.2019 (354 gg.); 2) Euro 7,50 per ogni giorno di illegittima sospensione dell'accesso al servizio FONIA a far data dal 06.10.2018 e sino al ripristino della funzionalità avvenuto il 25.09.2019 (354 gg.); 3) Euro 7,50 per ogni giorno di illegittima sospensione dell'accesso al servizio INTERNET a far data dal 06.10.2018 e sino al ripristino della funzionalità avvenuto il 25.09.2019 (354 gg.); 4) Euro 2,50 per ogni giorno di mancata risposta al reclamo; Salvo maggior danno da richiedere dinanzi all'Autorità Giudiziarica".

2. La posizione dell'operatore

In data 7 aprile 2021 l'operatore Wind Tre S.p.A. ha prodotto una memoria difensiva, con allegata documentazione, in cui, previamente eccependo una carenza di legittimazione attiva della sig.ra Romano, non essendo lei l'intestataria del numero [REDACTED] ed essendo l'imei 353556082717681 abbinato ad altra numerazione), ha formulato le seguenti conclusioni: "nel merito, rigettare tutte le richieste dell'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto...". In data 20 aprile 2021 la parte istante ha controdedotto alla memoria difensiva dell'operatore eccependo, in via preliminare, la carenza e/o il difetto di mandato legale in capo ai difensori costituiti della convenuta Società, e riportandosi, in ogni caso, a tutti i fatti dedotti e a tutte le richieste formulate.

3. Motivazione della decisione

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 essere accolte nei limiti e con le motivazioni 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 è quella di cui all'art. 1218 Codice 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. Devesi, preliminarmente, evidenziare l'infondatezza delle eccezioni di carenza di legittimazione attiva dell'istante (pag. 3 della memoria difensiva dell'operatore) e di carenza e/o difetto di mandato legale in capo ai difensori costituiti della convenuta Società (pag. 1 controdeduzioni dell'istante).



Come correttamente evidenziato dall'istante nelle proprie controdeduzioni (pag. 3): “la presente vertenza ha ad oggetto l’illegittimo blocco di un telefono cellulare modello Samsung Galaxy S7, identificato dal cod. IMEI 353556082717681 e, acquistato dall’utente in ragione di un contratto, individuato dal nr. 1039185735198 e, stipulato in data 30.10.2016 tra l’istante e il convenuto Operatore”. Del pari infondata è l’eccezione sollevata dall’istante nelle proprie controdeduzioni (pag. 1) di carenza e/o difetto di mandato legale in capo ai difensori costituiti della convenuta Società atteso che, indipendentemente dal ruolo rivestito dai sottoscrittori la memoria rispetto alla Società, non può porsi in dubbio che la memoria in questione sia riconducibile all’Operatore, essendo stata redatta su carta intestata di quest’ultimo. Solo la Società avrebbe potuto, pertanto, disconoscere la validità giuridica della predetta memoria prodotta nel proprio interesse. 2. Fatta questa premessa in rito, le richieste formulate dall’istante ed indicate con i numeri 1), 2) e 3) [1) indennizzo di Euro 7,50 (combinato disposto art. 13, comma 7, del Reg. e art. 5 del Reg.) per ogni giorno di illegittimo "blocco" del telefono cellulare da parte dell'operatore a far data dal 06.10.2018 e sino al ripristino della funzionalità avvenuto il 25.09.2019 (354 gg.); 2) indennizzo di Euro 7,50 per ogni giorno di illegittima sospensione dell'accesso al servizio FONIA a far data dal 06.10.2018 e sino al ripristino della funzionalità avvenuto il 25.09.2019 (354 gg.); 3) Indennizzo di Euro 7,50 per ogni giorno di illegittima sospensione dell'accesso al servizio INTERNET a far data dal 06.10.2018 e sino al ripristino della funzionalità avvenuto il 25.09.2019 (354 gg.)] possono trovare accoglimento nei limiti e con le motivazioni che seguono. Come si è già detto sub. 1. è proprio parte istante ad evidenziare che “la presente vertenza ha ad oggetto l’illegittimo blocco di un telefono cellulare modello Samsung Galaxy S7, identificato dal cod. IMEI 353556082717681 e, acquistato dall’utente in ragione di un contratto, individuato dal nr. 1039185735198 e, stipulato in data 30.10.2016 tra l’istante e il convenuto Operatore” (pag.3 delle controdeduzioni dell’istante). Aggiunge, altresì, che: “... nel mese di aprile 2019, incaricava la società Tecnoservice Srl di verificare se i problemi riscontrati fossero, in realtà, riconducibili alla funzionalità dello smartphone stesso. Ad ogni modo, la citata società, dopo aver eseguito un’accurata diagnosi sul terminale in oggetto, dichiarava che il prodotto vagliato era elettronicamente funzionante e che il difetto riscontrato era imputabile ad un blocco IMEI da parte dell’Operatore” (pag. 5 delle controdeduzioni dell’istante). Non vertendosi, dunque, nella fattispecie in un’ipotesi di sospensione amministrativa del servizio, riconducibile all’art. 5, comma 1, del Regolamento indennizzi, atteso che il servizio telefonico avrebbe potuto essere fruito dall’istante utilizzando altro apparecchio telefonico [“... la medesima (parte istante) non ha potuto godere in alcun modo del proprio smartphone nonché di alcun accesso tramite il descritto telefono cellulare alla rete internet e al servizio di fonìa” - pag. 6 delle controdeduzioni dell’istante], né essendo condivisibile, altresì la tesi dell’operatore essere: “il cellulare e quindi il relativo blocco imei un servizio accessorio” (pag. 8 della memoria difensiva della Wind), nella fattispecie de qua trova applicazione l’art. 13, comma 7 del Regolamento indennizzi ove è disposto che: “Per le fattispecie di inadempimento o di disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione ... le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi similari, avuto riguardo alla gravità dell’inadempimento. Se non è possibile ricorrere all’applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, l’indennizzo è computato secondo equità”. Si osserva, in linea generale, che gli indennizzi riconosciuti dall’Autorità, ai sensi dell’articolo 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche devono soddisfare il requisito dell’equità e pertanto, da un lato, tenere indenne l’istante dal disagio sopportato e, dall’altro, rispettare il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell’indennizzo erogato al pregiudizio subito. Prendendo le mosse dai dati di fatto - non in contestazione - che la parte istante ha stipulato con la Wind, in data 30.10.2016, il contratto di acquisto del telefono cellulare modello Samsung Galaxy S7, di cui ha lamentato l’illegittimo blocco della funzionalità per quasi un anno (dal 06.10.2018 al 25.09.2019 - 354 gg.). Considerato



che, al momento dell'acquisto il prezzo del telefono cellulare era stato fissato in complessivi €. 829,90 come esplicitamente riportato nel contratto agli atti, e che del predetto telefono cellulare parte istante ha regolarmente usufruito per circa due anni fino alla data del lamentato blocco (ossia il 06.10.2018). Considerato, inoltre, che la perdita media annuale del valore di scambio originale per i dispositivi Android (quale quello per cui è procedimento) è stimata mediamente nel 32,18% (come da monitoraggio annuale sul valore di rivendita di 500 tipi di smartphone effettuato dal sito di permuta di telefoni cellulari BankMyCell e pubblicato nel febbraio 2022 dal Sole 24 Ore) onde alla data del lamentato blocco il valore di mercato del telefono cellulare mod. Samsung Galaxy S7, in caso di permuta e/o rivendita dello stesso, era stimabile in €. 290,00 circa. Considerato, infine, che, per quanto sopra riportato, se la parte istante, alla data del lamentato blocco (06.10.2018), per usufruire del servizio telefonico avesse inteso acquistare altro smartphone nuovo stesso modello (Samsung Galaxy S7) sarebbe andata incontro ad una spesa notevolmente inferiore rispetto a quella sostenuta due anni prima (30.10.2016). Tutto ciò considerato, per le motivazioni di cui sopra, anche in applicazione di principi di equità atti a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, in materia di comunicazioni elettroniche, tipicamente non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore, come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato, per l'inadempimento di che trattasi l'utente ha maturato il diritto all'indennizzo che, valutati i reciproci diritti ed obblighi in capo alle parti, ai sensi dell'art. 13, comma 7, ultimo capoverso, Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS si ritiene equo disporre in favore dell'istante l'importo complessivo di €. 290,00. 3. La domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'art. 12 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS può trovare accoglimento nella misura massima di € 300,00, poiché la risposta al reclamo del 6/11/2018, di accoglimento dello stesso reclamo non è stata seguita dalla soluzione del problema ed alcuna risposta è pervenuta, a seguito del reclamo del 28/01/2019, se non l'avvenuta riattivazione del telefonino in data 23 settembre 2019, a seguito della richiesta di provvedimento temporaneo;

DELIBERA

Articolo 1

per i motivi in premessa che qui si intendono integralmente riportati e confermati;

- - Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 10/04/2020, è tenuta a corrispondere, in favore dell'istante, l'indennizzo complessivo di €. 590,00 (cinquecentonovanta,00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della domanda di Definizione e sino al saldo effettivo, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica della presente Delibera, mediante bonifico o assegno all'istante. Ogni ulteriore richiesta di indennizzo è rigettata.
- Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.
- 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 il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso atto.
- La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma Conciliaweb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Dott. Alfredo Aurilio