

## DELIBERA N. 8

\*\*\*\*\* / VIANOVA S.P.A. (GIÀ WELCOME ITALIA S.P.A.)  
(GU14/403298/2021)

### Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 18/03/2022;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni ([Co.re.com.](#)) della Regione Autonoma della Sardegna" e [ss.mm.ii.](#);

VISTA l’istanza di \*\*\*\*\* del 09/03/2021 acquisita con protocollo n. 0118435 del 09/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione convocata per il giorno 03/02/2021, conclusasi con mancato accordo, l'istante\*\*\*\*\* avviava il summenzionato procedimento ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), finalizzato alla definizione della controversia in essere con la società Vianova S.p.A., già Welcome Italia S.p.a.

L'istante non depositava documenti, non produceva memorie e repliche.

La società istante rappresenta di aver stipulato con Vianova S.p.A., già Welcome Italia S.p.a., il contratto n. 09107509 relativo ad un servizio di telefonia mobile, tipologia "Affari".

L'istante lamenta di aver dovuto avviare fin dall'attivazione della numerazione 392\*\*\*\*\*10 numerosissime richieste di intervento a causa del cattivo funzionamento della rete, malfunzionamenti che il gestore di telefonia ha peraltro sempre attribuito alla copertura inadeguata di Telecom Italia.

Lo stesso istante conclude richiedendo l'annullamento delle fatture emesse per il malfunzionamento della linea 392\*\*\*\*\*10, oltre ai danni di immagine subiti, quantificando i rimborsi o indennizzi richiesti in € 5.000,00.

## 2. La posizione dell'operatore

La società Vianova S.p.A., depositava memorie e documenti nei termini, il 6 settembre 2021.

L'operatore di telefonia nelle memorie nega l'esistenza di "numerosissime richieste di intervento a causa del cattivo funzionamento della rete" sin dall'attivazione della numerazione 392\*\*\*\*\*10 così come lamentate dall'istante.

Al contrario, a seguito di verifiche interne, all'operatore son risultate aperte, per la SIM richiamata intestata a \*\*\*\*\*, oggi \*\*\*\*\*, quattro segnalazioni comprese tra ottobre 2019 e ottobre 2020:

- 1) la n. 785364 del 13 novembre 2019 aperta per scarsa copertura 4G su Cagliari;
- 2) la segnalazione n. 820992 del 14 maggio 2020 aperta a causa di un guasto sulla rete Vianova e risolto nello stesso giorno;
- 3) la segnalazione n. 830822 del 26 giugno, risolta il 3 luglio e tenuta sotto monitoraggio fino al 22 luglio;
- 4) la segnalazione n. 853548 dell'8 ottobre 2020 per blocco fonia bidirezionale, aperta alle ore 10:31 e chiuso alle ore 10:46 con chiamata di verifica andata a buon fine. L'operatore osserva che "solamente i casi n. 785364 e 830822 (rispettivamente primo e terzo in ordine temporale) sono stati risolti oltre le tempistiche previste dalla Carta dei Servizi" e, prosegue l'operatore, "sono stati riconosciuti al Cliente, a titolo di indennizzo, gli storni delle fatture relative ai mesi interessati dal disservizio".

La stessa compagnia di telefonia osserva che da una verifica tecnica eseguita sul totale delle segnalazioni, la mancata ricezione ha interessato un numero di chiamate

limitato (12 su 512 entranti) e che “la maggior parte delle comunicazioni instaurate dal Cliente non hanno riscontrato malfunzionamenti di rete”.

La società di fonia conclude chiedendo il rigetto della richiesta di "annullamento delle fatture emesse per mancata e piena erogazione del servizio, oltre ai danni di immagine professionale", quantificati in € 5.000,00 (cinquemila/00),

### **3. Motivazione della decisione**

Entrambe le parti partecipavano all’udienza di cui all’art. 16 comma 4 Delibera 353/19/CONS tenutasi in data 03/11/2021 che si concludeva con un mancato accordo.

In via preliminare occorre soffermarsi sull’eccezione dell’operatore relativa all’incompetenza del Corecom con riferimento alla richiesta di risarcimento danni formulata da parte istante.

Effettivamente la richiesta di parte istante si sostanzia fundamentalmente in una richiesta di risarcimento danni e quindi dovrebbe esulare dalla competenza di questo Organismo. Tuttavia, sul punto va richiamato quanto disposto dall’allegato A della delibera Agcom n. 276/13/CONS al cui punto III.1.2 è previsto che *“le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare”*.

Pertanto, giacché il Corecom dispone di un margine di interpretazione delle singole richieste avanzate dall’utente nell’istanza di definizione della controversia, la domanda del presente procedimento, seppur proposta in termini impropri, può quindi essere rettificata e interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto dell’istante al riconoscimento di un indennizzo, con esclusione della richiesta dell’istante per “danni all’immagine” assolutamente inammissibile in questa sede.

Tanto premesso, si evidenzia come lo stesso gestore nelle memorie depositate in atti, riconosca che:

1) la segnalazione “n. 785364 del 13 novembre 2019 “aperta per scarsa copertura 4G su Cagliari” si chiudeva “il 3 marzo 2020”, dunque dopo 112 giorni;

2) la segnalazione “n. 820992 del 14 maggio 2020” è stata risolta “nello stesso giorno”;

3) la segnalazione “n. 830822 del 26 giugno” è stata risolta “il 3 luglio”, ovvero dopo 8 giorni;

4) La segnalazione n. 853548 dell’8 ottobre 2020 è stata risolta nello stesso giorno. In definitiva è pacifico che due segnalazioni sono state risolte entro il “tempo massimo di riparazione dei malfunzionamenti previsto dalla Carta dei Servizi Vianova” nella quale si legge che il gestore “si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi fonia e Internet, per la parte di propria competenza, entro 3 giorni lavorativi, ad eccezione dei guasti di particolare complessità e nelle ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza maggiore, (...). In ogni modo, Vianova si attiverà per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili”.

Al netto dei due casi risolti tempestivamente, il gestore non contesta ed anzi conferma egli stesso la presenza di malfunzionamenti per 120 giorni, ovvero 112 giorni

di criticità sul servizio dati (“scarsa copertura 4G su Cagliari”) e 8 giorni sul servizio voce (“errore nell’instaurazione di alcune chiamate”).

In conseguenza di ciò sussistono i presupposti per riconoscere l’indennizzo previsto dall’articolo 6 commi 2 e 3, All. A, delibera 347/18/CONS, e liquidare l’importo di € 3,00 per ognuno dei 8 giorni di malfunzionamento del servizio voce (€ 24,00), e di € 3,00 per ciascuno dei 112 giorni di malfunzionamento del servizio dati (€ 336,00), per complessivi € 360,00. Va inoltre valutato che l’utenza interessata dal disservizio è un’utenza affari e si applica pertanto l’art. 13 del Regolamento in materia di indennizzi che al comma 3 prevede in tal caso il raddoppio della misura dell’indennizzo. Dunque, l’indennizzo complessivamente spettante in relazione alla fattispecie del malfunzionamento del servizio è pari ad € 720,00.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. In parziale accoglimento dell’istanza proposta da \*\*\*\*\* e per le motivazioni di cui in premessa, l’operatore Vianova S.p.A., già Welcome Italia S.p.a. è tenuto a

- corrispondere in favore dell’istante, tramite assegno o bonifico, l’indennizzo di € 720,00 (settecentoventi,00) per malfunzionamento del servizio, oltre a interessi legali a decorrere dalla data di proposizione dell’istanza;
- a comunicare a questo Ufficio l’avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

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

Cagliari 18 marzo 2022

Il Componente con funzioni  
vicarie del Presidente  
dr. Graziano Cesaraccio