

DELIBERA N. 27/2024/DEF

**XXX XXX/WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/674834/2024)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia dell'8/10/2024;

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 l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 17/04/2024 acquisita con protocollo n. 0109866 del 17/04/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



1. La posizione dell'istante

Con l'istanza presentata in data 17 aprile 2024, il sig. XXXX XXXX (di seguito anche solo l'Utente o l'Istante) lamenta l'interruzione dei servizi voce e dati sulla propria utenza XXXXXX, segnalata a Wind Tre (di seguito anche solo l'Operatore o il Gestore) in data 15/09/2023.

Nel corso dell'istruttoria relativa alla richiesta di provvedimento temporaneo (GU5/654590/2024), conclusosi con provvedimento di rigetto del 02/02/2024, si rilevava che il ripristino del servizio dipendeva dall'intervento dell'operatore proprietario della rete Telecom.

Alla luce dei fatti suesposti, l'Utente ha richiesto:

- la riattivazione linea XXXXXX;
- l'indennizzo per interruzione dei servizi voce e dati dal 15/09/2023 sino alla data del ripristino;
- lo storno e il rimborso dei canoni addebitati durante l'interruzione;
- l'eventuale indennizzo per perdita della numerazione.

In data 18/06/2024, l'Istante ha replicato alle controdeduzioni dell'Operatore evidenziando la carenza di elementi probatori atti ad esonerare Wind Tre dalla propria responsabilità in merito al tardivo ripristino dei servizi relativi all'utenza XXXXXX.

In particolare, l'Utente sottolinea di aver comprovato le tempestive e reiterate segnalazioni di guasto, nonché le richieste di assistenza, a partire dal 15/09/2024 e fino al 09/01/2024.

L'Utente evidenzia altresì che il Gestore non ha documentalmente dimostrato né che il disservizio lamentato sia dipeso da circostanze non imputabili a Wind Tre, né di aver assolto l'onere informativo nei confronti del cliente, dal momento che il Gestore si sarebbe limitato a un mero richiamo formale a "motivi tecnici", senza mettere l'utente nelle condizioni di comprendere quanto accaduto e, di conseguenza, assumere una decisione riguardo l'opportunità di attendere la risoluzione del disservizio, ovvero risolvere il rapporto contrattuale in essere.

Infine, ribadendo l'illegittimità degli addebiti nel periodo di disservizio, l'Istante sostiene che né la comunicazione del codice di migrazione da parte dell'Operatore, né la gestione dello storno degli insoluti e di eventuali rimborsi, considerata tardiva, libera Wind Tre dalle proprie responsabilità.

2. La posizione dell'operatore

Wind Tre ha depositato rituale memoria in data 03/06/2024, rilevando che:

- in data 15/09/2023, a seguito di contatto del cliente al servizio 159, è stata aperta la segnalazione di guasto per "Assistenza tecnica linea muta con traffico telefonico già effettuato" e, contestualmente, è stato inviato un SMS all'istante di conferma dell'apertura della pratica sul numero XXXXXXXX, come indicato nella schermata prodotta agli atti; Wind Tre afferma di aver aperto segnalazione verso l'operatore Wholesale TIM S.p.A./SIELTE S.p.A.;



- in data 07/11/2023 il cliente inviava una pec lamentando il protrarsi del disservizio, alla quale il Gestore ha fornito riscontro il giorno successivo (08/11/2023) all'indirizzo XXXXXXXXXXXX con la conferma della gestione in corso della segnalazione;

- l'istante inviava altre due segnalazioni a mezzo pec, in data 17/11/2023 e 21/11/2023, alle quali Wind Tre forniva riscontro confermando lo svolgimento ancora in corso delle verifiche finalizzate alla risoluzione del disservizio;

- a seguito del deposito dell'istanza di conciliazione UG/654589/2024 e del correlato procedimento d'urgenza GU5/654590/2023, Wind Tre, con nota del 12/01/2024 inserita nel fascicolo documentale del suddetto procedimento, confermava che la segnalazione era in corso di lavorazione con causale "Attività complessa su guasto cavo in trincea", più volte sollecitata a TIM Wholsale, in qualità di proprietaria dell'infrastruttura di rete, con data di prevista risoluzione prorogata dal 09/01/2024 al 27/01/2024. Contestualmente, Wind Tre forniva il codice di migrazione per il passaggio della linea ad altro operatore in esenzione spese, laddove l'Utente non fosse stato più interessato ad attendere i tempi di risoluzione del disservizio in corso; il Gestore precisava altresì di aver proposto all'istante in fase di contatto l'attivazione di 100 Giga gratuiti sull'utenza mobile e il servizio di deviazione delle chiamate, nonché l'upgrade tecnologico verso Fibra, opzioni cui il cliente si è detto non interessato;

- tra il 10/01/2024 e il 09/02/2024, Wind Tre precisa di aver provato a contattare telefonicamente più volte il cliente, ma senza successo;

- il 29/01/2024 il Gestore inserisce una nota nel fascicolo documentale del procedimento d'urgenza con l'aggiornamento da parte di TIM circa la data di prevista risoluzione, prorogata al 01/02/2024 con la causale del guasto "calamità naturale", come da schermata agli atti. E di nuovo, in data 01/02/2024 comunicava l'ulteriore differimento della data di prevista risoluzione al 07/02/2024. Alla luce di ciò, il Corecom emetteva provvedimento di rigetto, rilevando che i tempi di realizzazione dell'intervento tecnico risultano inconciliabili con quelli previsti dal procedimento avviato e con la natura temporanea del provvedimento richiesto;

- il 13/02/2024 la segnalazione tecnica veniva chiusa come risolta a seguito della conferma di parte istante sul ripristino del servizio voce e come dimostrato nell'allegato dettaglio del traffico dell'utenza n. XXXXXX estrapolato, in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy; Wind Tre sostiene che la risoluzione del guasto necessitava non solo dell'intervento esclusivo di altro operatore, TIM S.p.A., ma, soprattutto, vi era una causa di forza maggiore dovuta a calamità naturale e alla complessità del guasto. Infine, a dimostrazione della costante attenzione al proprio cliente, dando atto della regolarità della posizione contabile dell'Utente, il Gestore ha predisposto, con gestione ordinaria, l'indennizzo massimo previsto dalla propria Carta dei Servizi di € 100,00, oltre al rimborso di € 137,88, importo relativo ai canoni durante il periodo del disservizio, per un totale di € 237,88, tramite bonifico bancario con data valuta 13/06/2024 sulle coordinate intestate all'istante XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX.

3. Motivazione della decisione

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale, di cui alla Delibera 203/18/CONS e ss. Mm. E ii.

Nel merito, le richieste dell'Istante possono trovare accoglimento parziale per le motivazioni qui di seguito esposte.

Preliminarmente, rilevato che la linea oggetto di controversia è stata riattivata in data 13/02/2024, come riportato dal Gestore e non contestato dall'Utente, è pacifico affermare che non si è configurata l'ipotesi paventata dall'Istante relativamente alla perdita della numerazione. Pertanto, si rigetta la richiesta di indennizzo relativa a suddetta fattispecie.

Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per l'interruzione dei servizi relativi all'utenza XXXXXXXX dal 15/09/2023 al 13/02/2024, la richiesta dell'Istante è meritevole di accoglimento, seppur nei limiti che si andranno qui di seguito a indicare.

A fronte della prima segnalazione di disservizio a cura dell'Istante del 15/09/2023 e delle successive segnalazioni del 07/11/2024, del 17/11/2023 e del 21/11/2023, l'Operatore fornisce riscontri di natura interlocutoria, limitandosi a confermare la presa in carico della segnalazione e la gestione ancora in corso, ma senza veicolare informazioni utili a una valutazione più consapevole delle alternative a propria disposizione (a titolo esemplificativo: attendere la risoluzione del guasto, deviazione di chiamata, giga gratuiti, migrazione in esenzione costi).

Da quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la prima indicazione in merito alla tipologia del guasto giunge all'Utente a cura di Wind Tre in data 12/01/2024, dopo 119 giorni dalla prima segnalazione del 15/09/2023, nel corso del procedimento di urgenza GU5/621614/2023.

Appare opportuno richiamare in questa sede l'obbligo posto in capo agli operatori, ai sensi dell'art. 3, comma 4, della delibera AGCOM n. 179/03/CSP, di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, nonché l'obbligo di informare in anticipo gli utenti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione.

Si richiama altresì l'art. 7.3 delle Condizioni Generali di Contratto dove si prevede che "nel caso di attivazione dei Servizi WINDTRE come Operatore Unico, WINDTRE si impegna a riparare i guasti entro il 4° giorno non festivo successivo a quello della segnalazione, esclusi i casi di guasti di particolare complessità per i quali viene comunque garantito un intervento tempestivo".

Alla luce di quanto premesso, si rileva che la condotta di Wind Tre integri un inadempimento ai sensi dell'art. 6, comma 1, del c.d. Regolamento sugli indennizzi (all. A alla del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii.) con il conseguente diritto dell'Utente a un congruo indennizzo (cfr. in senso conforme, Agcom del. 208/20/CIR). L'indennizzo andrà rapportato al periodo di 112 giorni di completa interruzione dei servizi, intercorrente tra

il 22/09/2023 (quarto giorno non festivo successivo a quello della segnalazione) e il 12/01/2024, per complessivi € 1344, così calcolati: € 672 per la completa interruzione del servizio voce; € 672 per la completa interruzione del servizio dati.

Con riferimento alla richiesta di storno e rimborso dei canoni addebitati durante il periodo interessato dal disservizio, l'Operatore dichiara di aver già corrisposto in via ordinaria l'importo onnicomprensivo pari a € 237,88, di cui € 100 a titolo di indennizzo in applicazione della Carta dei Servizi del Gestore, e l'importo pari a € 137,88 a titolo di rimborso dei canoni corrisposti nel periodo interessato dall'interruzione dei servizi, mediante bonifico bancario alle coordinate IBAN intestate all'utente, con data valuta 13/06/2024. Malgrado non si rilevi agli atti alcuna prova documentale che attesti tale adempimento da parte di Wind Tre, è doveroso precisare che l'Istante non contesta espressamente tale adempimento nelle controdeduzioni depositate nel fascicolo documentale il 18/06/2024, successivamente quindi alla presunta data di assolvimento dell'impegno dichiarato da Wind Tre.

DELIBERA

1. Si accoglie parzialmente l'istanza presentata dal sig. XXXX XXXX nei confronti di Wind Tre S.p.a. La società Wind Tre S.p.a. è tenuta a: corrispondere in favore dell'Istante l'importo di € 1344,00 (euro milletrecentoquarantaquattro) - ovvero il minor importo di € 1244,00 (euro milleduecentoquarantaquattro), laddove sia già avvenuto l'accredito di € 100,00 disposto a titolo di indennizzo da Wind Tre in applicazione della Carta dei servizi - oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo. Wind Tre è tenuta altresì ad adempiere al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

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.

Milano, 8 ottobre 2024

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi