

DELIBERA N. 28/2024/DEF

**XXX XXX XXX/WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/674865/2024)**

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 XXXXX XXXXX XXXXX del 17/04/2024 acquisita con protocollo n. 0110034 del 17/04/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXX XXX XXX (di seguito anche solo l'Istante o l'Utente) ha segnalato a Wind Tre (di seguito anche solo l'Operatore o il Gestore) l'interruzione dei servizi voce e dati relativi all'utenza XXXXXXXX a partire dal 24/07/2023; nonostante il provvedimento temporaneo (GU5/653593/2024), adottato dal Corecom in data 15/01/2024, i servizi sono stati riattivati solo in data 13/03/2024.

Sulla base di quanto lamentato, l'Istante ha richiesto:

1) indennizzo per l'interruzione della linea voce e dati, nonché per i servizi accessori, nel periodo intercorrente tra il 24/07/2023 e il 13/03/2024, per un totale di 232 giorni, quantificato in € 3248,00, tenuto altresì conto che l'Utente usufruisce del servizio fibra;

2) storno dei canoni addebitati durante l'interruzione suindicata.

In data 18/06/2024, l'Istante ha replicato alle controdeduzioni dell'Operatore evidenziando che Wind Tre non ha provveduto ad allegare alcun elemento probatorio atto ad esonerare la stessa dalle proprie responsabilità in merito alla tardiva risoluzione del disservizio lamentato, né ha dimostrato di aver assolto l'onere informativo nei confronti del cliente. Sul punto, l'Istante sostiene che:

non può essere intesa come causa di forza maggiore un disservizio dipeso dal fornitore della rete;

la comunicazione del codice di migrazione non esonera il Gestore da responsabilità, a maggior ragione per il fatto che Wind Tre ha continuato a sostenere la propria pretesa economica nei confronti dell'Utente durante il periodo di disservizio.

Infine, l'Utente ha evidenziato che la gestione dello storno degli insoluti e di eventuali rimborsi da parte del Gestore risulta tardiva e non solleva Wind Tre da alcuna responsabilità. Per questi motivi, l'Utente chiede l'accoglimento integrale delle richieste con vittoria delle spese e dei compensi relativi alla presente procedura.

2. La posizione dell'operatore

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

- in data 24/07/2023, come si evince da schermata allegata, a seguito del contatto del cliente al servizio clienti 159, è stata aperta la segnalazione di guasto per "FISSO FIBRA VULA – ASSENZA DI PORTANTE", confermato al cliente via sms, rilevando contestualmente la competenza dell'intervento dell'Operatore Wholesale TIM SpA/SIELTE SpA;

- a fronte dei contatti del cliente, nei mesi successivi seguivano plurimi solleciti verso l'operatore TIM S.p.A., unico legittimato all'intervento tecnico risolutivo in quanto proprietario dell'infrastruttura di rete interessata dal guasto in corso e in data 28/08/2023, a seguito di contatto, venivano fornite all'istante informazioni sul ticket aperto a TIM SPA;

- nell'ambito del procedimento GU5/649022/2023, in data 09/12/2023, il Gestore confermava che la segnalazione era in corso di lavorazione con causale "Assenza di

Portante INC5982841” più volte sollecitata a TIM Wholsale, in qualità di proprietaria dell’infrastruttura di rete con data di prevista risoluzione prorogata dal 09/12/2023;

- il 12/12/2023 Wind Tre provvedeva a inserire la nota con l’aggiornamento da parte di TIM Wholsale della data di prevista risoluzione, prorogata al 23/12/2023, e forniva il codice di migrazione che l’istante avrebbe potuto eventualmente utilizzare qualora avesse optato per il passaggio della linea ad altro operatore in esenzione spese, anziché attendere i tempi di risoluzione disservizio in corso. Dal portale Telecom, infatti, emergeva che il guasto fosse riconducibile alla causale “Attività complessa su guasto cavo in trincea” con causa “Forza Maggiore” causa DTI “Fulminazione”;

- in data 02/01/2024 parte istante presentava nuova procedura d’urgenza GU5/653593/2024, dato il mancato ripristino del servizio. Il Gestore verificava che il proprietario dell’infrastruttura aveva riscontrato un guasto centralizzato sulla rete in rame (guasto cavo) e che la data di prevista risoluzione era stata prorogata ulteriormente al 13/01/2024. Pertanto, Wind Tre provvedeva a comunicare la nuova data, fornendo nuovamente il codice di migrazione al fine di consentire all’istante la possibilità di migrare ad altro operatore in esenzione spese. Il 15/01/2024, si comunicava l’ulteriore differimento al 01/02/2024;

- a fronte dell’emissione del provvedimento temporaneo, il 17/01/2024 Wind Tre comunicava nel fascicolo documentale del procedimento d’urgenza che il punto di contatto TIM informava che l’intervento sul guasto del cavo, verificatosi a XXX XXXXXX, era stato fissato per il 23/01/2024; a fronte di diversi ulteriori differimenti della data di prevista risoluzione, Wind Tre provvedeva a sollecitare l’intervento dell’Operatore Wholesale;

- Wind Tre ha precisato di aver provveduto, a seguito del ripristino del servizio in data 13/03/2024, confermato dall’istante e dimostrato dal dettaglio del traffico dell’utenza XXXXXX, estrapolato in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy, a riconoscere il rimborso del canone dal 24/07/2023 al 13/03/2024 di € 267,12, nonché l’indennizzo per il guasto occorso di € 325,89, per l’importo complessivo di € 593,01 mediante accredito in fattura e a scalare sui successivi conti telefonici di prossima emissione;

- il Gestore ha altresì rilevato che l’Utente presenta una posizione contabile non regolare con un insoluto di euro 36,94 riferito alla fattura XXXXXX con scadenza 22/01/2024, rispetto alla quale Wind Tre sostiene sia di competenza del cliente, in quanto è già stato riconosciuto il rimborso dei canoni mediante accredito in fattura. Alla luce di ciò Wind Tre chiede il rigetto di tutte le pretese attoree.

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. Malgrado Wind Tre sostenga di aver fornito all’istante, a seguito di contatto, informazioni sul ticket aperto a TIM SPA in data 28/08/2023, riportando quale data prevista risoluzione il 09/09/2023, alla luce della documentazione agli atti risulta

possibile evincere esclusivamente la presenza un contatto in tale data, non anche il contenuto delle comunicazioni intervenute tra Utente e Operatore in tale sede. Non risulta pertanto dimostrato che l'Operatore abbia assolto all'onere informativo sullo stesso gravante e volto a garantire all'utente in tempi ragionevoli la conoscenza dei motivi, dell'entità del guasto e dei tempi previsti per la sua risoluzione, ai fini dell'esercizio consapevole della propria facoltà di scelta tra il recedere dal contratto, passare ad altro operatore o attendere la soluzione del problema.

Tale condotta omissiva dell'Operatore si è protratta dal 24/07/2023, data della prima segnalazione dell'Utente, sino al giorno 12/12/2023, data in cui Wind Tre comunica nel fascicolo documentale del procedimento GU5/649021/2024 "che la data prevista di risoluzione del disservizio, dapprima fissata dalla stessa Telecom al 09/12/2023, è stata prorogata al 23/12/2023" e "che si tratta di interventi sulla infrastruttura di rete, rimessi alla esclusiva competenza di Telecom Italia, si fornisce di seguito il codice di migrazione "XXXXXXXXXXXXX" che il cliente potrà eventualmente utilizzare qualora optasse per il passaggio della linea ad altro operatore anziché attendere i tempi di risoluzione disservizio in corso". A fronte di siffatta comunicazione, l'Utente non ha fornito alcun riscontro.

Ai sensi l'art. 3, comma 4, della delibera AGCOM n. 179/03/CSP, si richiama l'obbligo posto in capo agli operatori 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), tenuto altresì conto di quanto previsto dall'art 13, comma 2 del c.d Regolamento indennizzi, nei casi in cui i servizi siano forniti su banda ultra-larga.

L'indennizzo andrà rapportato al periodo di 134 giorni di completa interruzione dei servizi, intercorrente tra il 31/07/2023 (quarto giorno non festivo successivo a quello della segnalazione) e il 12/12/2023, per complessivi € 2010,00, così calcolati: € 804,00 per la completa interruzione del servizio voce; € 1206,00 per la completa interruzione del servizio dati.

Ciò premesso, si rileva che il Gestore ha provveduto a corrispondere il rimborso dei canoni riferiti al periodo di disservizio (dal 24/07/2023 al 13/03/2024) di € 267,12, nonché l'indennizzo per il guasto occorso di € 325,89, per l'importo complessivo di € 593,01, mediante accredito in fattura e a scalare sui successivi conti telefonici di prossima

emissione, come da documentazione prodotta agli atti (fattura n. XXXXXXXXX). Per questo motivo, l'importo di € 325,89, già corrisposto da Wind Tre, andrà decurtato dal calcolo dell'indennizzo complessivo di cui sopra.

Con riferimento alla posizione contabile dell'Istante, tenuto conto dell'importo insoluto di € 36,94 riferito alla fattura n. XXXXXX con scadenza 21/02/2024, allegata agli atti, è da accogliersi la richiesta di storno della stessa, in quanto il suddetto conto telefonico si riferisce al periodo di abbonamento intercorrente tra il 01/01/2024 e il 31/01/2024, periodo in cui è pacifico affermare che i servizi voce e dati non risultavano ancora fruibili, in quanto la riattivazione è avvenuta in data 13/03/2024, come confermato dalle Parti nelle rispettive memorie difensive.

DELIBERA

1. Si accoglie parzialmente l'istanza presentata dal sig. XXX XXX XXX nei confronti di Wind Tre S.p.a. La società Wind Tre S.p.a. è tenuta a:

- 1) corrispondere in favore dell'Istante l'importo di € 1684,11 (euro milleseicentottantaquattro/11) - tenuto conto dell'accredito di € 325,89 disposto a titolo di indennizzo per il guasto occorso da Wind Tre mediante accredito nella fattura n. XXXXXXXX - oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo;
- 2) stornare l'importo insoluto di € 36,94 riferito alla fattura n. XXXXXX con scadenza 21/02/2024. Wind Tre è tenuta altresì ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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