

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/686137/2024****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX XXXX XXXX - Wind Tre (Very Mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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

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

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

VISTA l’istanza della società XXXX XXXX XXXX XXXX del 14/06/2024 acquisita con protocollo n. 0165454 del 14/06/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell’istanza presentata in data 14 giugno 2024 nei confronti di WindTre spa (da qui in avanti per brevità anche solo WindTre o l’Operatore), la società XXXX XXXX XXXX XXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l’Istante o l’Utente) lamenta disservizi occorsi sulle utenze nn. XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX e XXXXXXXX sin dall’inizio del contratto. L’Istante, in particolare, afferma che: - nonostante il sopralluogo effettuato dal tecnico e dal commerciale prima della sottoscrizione del contratto, sin dall’attivazione dei servizi presso la sede della società non è stato più possibile utilizzare i telefoni fissi. Un secondo tecnico ha confermato che la linea configurata non avrebbe potuto sostenere i cordless o telefoni fissi che non fossero direttamente collegati al modem; - a causa dei gravi disagi prodotti all’attività lavorativa e in considerazione della mancata risposta a tutte le segnalazioni effettuate, sia attraverso i puti vendita WindTre sia

attraverso il call center dell'Operatore (1928), le utenze sono state migrate ad altro gestore; ciò ha determinato l'emissione di fatture con costi di recesso in addebito "malgrado il trattamento ricevuto e malgrado le penali siano state dichiarate illegittime da Legge Bersani". Sulla base di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste: 1) chiusura contratto con storno integrale dell'insoluto sino alla conclusione del ciclo di fatturazione; 2) indennizzo per disservizi per € 800.00; 3) indennizzo per mancata risposta ai reclami per € 300.00. Con replica alla memoria di controparte l'Istante: - ribadisce di avere reclamato ripetutamente il disservizio al gestore tramite contatto telefonico al numero 1928, come previsto dall'art. 10 della Carta servizi; - rileva che l'Operatore, pur sostenendo in un primo momento l'assenza di reclami, successivamente ha indicato la data di segnalazioni ricevute (che però non esauriscono quelle effettuate dall'Utente); - sottolinea che il disservizio si è presentato dall'inizio del contratto, nonostante il sopralluogo effettuato dal tecnico e dal commerciale prima della sottoscrizione: una volta attivata la linea è stato impossibile utilizzare i telefoni fissi; un secondo tecnico intervenuto in azienda ha confermato che "la linea configurata non avrebbe potuto sostenere i cordless o un telefono fisso che non fosse attaccato al modem"; - rileva che sui motivi di tale disservizio nulla è stato chiarito da WindTre; - ribadisce che proprio a causa delle gravi ripercussioni sulle attività lavorative, e in assenza di riscontri alle numerose segnalazioni effettuate sia attraverso i punti vendita WindTre sia attraverso il 1928, si è deciso di cambiare operatore prima della naturale scadenza del vincolo contrattuale di 24 mesi; - evidenzia che l'Operatore non ha dimostrato nemmeno nelle memorie, di aver reso noto, in modo chiaro e trasparente, quali fossero esattamente i costi che l'utente avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato da un contratto che prevedeva vincoli di durata, come invece prescrive la Delibera Agcom n. 487/18/CONS (in base alla quale "gli operatori devono rendere note, verbalmente e attraverso idonea informativa – chiara e sintetica – da allegare al contratto, tutte le spese che l'utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato").

Con memoria ritualmente depositata in data 2024, l'Operatore, preliminarmente, chiarisce che sotto l'anagrafica con codice cliente n. XXXXXX (riferita a XXXXX XXXXX XXXXX), tra luglio e agosto 2023 sono state attivate le utenze nn. XXXXXXX, XXXXXXX, XXXXXXX, XXXXXX e XXXXXXX, oggetto del presente procedimento, nonché nn. XXXXXXX, XXXXXXX, e accesso n. XXXXXXXXXXXX (non oggetto di istanza). Sempre preliminarmente, l'Operatore: - eccepisce l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie nonché l'inammissibilità dell'istanza con riferimento alla richiesta di: "chiusura completa contratto con intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione (a portabilità conclusa), non essendo specificate le utenze interessate, e considerato "che alla data del 27/05/2024, risalente alla presentazione dell'istanza di conciliazione UG/682408/2024, le utenze oggetto di doglianza erano cessate". - rileva che la PEC del 14/06/2024 – inoltrata successivamente al tentativo obbligatorio di conciliazione e priva della prova della consegna – e la fattura n. XXXXXXX, sono relative a utenze (n. XXXXXXX, XXXXXXX e accesso n. XXXXXXXXXXXX), non oggetto del procedimento in definizione. Ciò premesso, l'Operatore rileva quanto segue: - in data 03/10/2023 parte istante segnalava cadute di linea nonché fonia disturbata durante le chiamate sull'utenza n. XXXXXX. Il 05/10/2023 "a seguito di intervento tecnico nella sede del cliente, veniva riscontrata la presenza di sdoppiatori nell'impianto e la mancanza di un centralino che collegasse i tre telefoni utilizzati. Effettuando le prove di collegamento diretto dei telefoni al modem non veniva riscontrato alcun malfunzionamento. Pur appurando che il problema riscontrato non fosse ascrivibile a WindTre, i tecnici provvedevano ad effettuare un cablaggio più idoneo degli sdoppiatori, resolvendo così il disservizio"; - il 12/10/2023, a seguito di nuova segnalazione per malfunzionamento del servizio voce, l'Operatore "contattava il ricorrente sul n. XXXXXXX e gli suggeriva di rivolgersi all'agente commerciale al fine di trovare una soluzione idonea all'esigenza di trasferire le chiamate fra i numeri interni posto che era possibile ricevere una sola chiamata per volta senza possibilità di trasferimento ad un altro interno"; - in data 22/03/2024 la linea n. XXXXXX veniva disattivata per Number Portability (NP) verso altro OLO; - i disservizi lamentati per le utenze fisse non sono ascrivibili a WindTre ma alla configurazione della rete interna del cliente. In fase di intervento, infatti, in occasione della segnalazione del 03/10/2023, venivano effettuate le prove sulla funzionalità delle linee collegando i telefoni direttamente al modem e non veniva riscontrato alcun malfunzionamento; - WindTre si è attivata tempestivamente per dar corso a tutte le azioni utili alla risoluzione del problema segnalato ponendo in essere l'intervento di cablaggio degli sdoppiatori; - il servizio fisso attivato era conforme a quanto sottoscritto, che prevedeva l'attivazione dell'utenza n. XXXXXXX e n. XXXXXX (LNA) con offerta Office Plus FWA e scenario POTS (Plain Old Telephone Service) e con attivazione della telefonia fissa analogica (che permette di avere una sola linea telefonica); - sebbene l'istante sia stato edotto della necessità di contattare l'agente commerciale di riferimento per consentire di trovare

una soluzione alle proprie esigenze, ed eventualmente valutare un ampliamento o una modifica contrattuale, sceglieva di disdire le utenze non solo fisse ma anche mobili per le quali non si evince alcuna segnalazione tecnica; - le uniche segnalazioni tecniche sono state effettuate ad ottobre 2023 per la linea fissa e non risultano inoltrati ulteriori reclami telefonici o scritti neanche riferiti alle linee mobili; - in assenza di segnalazione tempestiva da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente; - il 23/01/2024 le SIM n. XXXXXX, n. XXXXXX, n. XXXXXX, n. XXXXXX e n. XXXXXX (non oggetto di doglianza) venivano cessate per passaggio ad altro OLO; - in data 21/03/2024, veniva emessa la fattura n. XXXXXXXXX di € 488,72 comprensiva dei contributi di attivazione delle SIM ricalcolati secondo quanto previsto dalla Delibera 487/18/CONS; - l'informativa relativa ai contributi di attivazione era presente sia sulle proposte contrattuali sottoscritte dall'utente, sia nelle relative Condizioni Generali di Contratto e Allegato Tecnico Economico; la stessa è accessibile anche dal sito istituzionale WindTre Business; - l'Istante non ha mai inviato reclami scritti e nulla produce agli atti in merito; - la situazione contabile dell'istante presenta ad oggi un insoluto complessivo di € 616,88 portato dalle fatture mn. XXXXXXXXXX di € 488,71, XXXXXXXXXX di € 61,49, XXXXXXXXXX di € 66,68; i conti telefonici n. XXXXXXXXXX e n. XXXXXXXXXX riguardano utenze non oggetto dell'odierna contestazione. Sulla base di quanto rilevato, l'Operatore chiede il rigetto integrale dell'istanza.

In via preliminare, si osserva che 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 (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato, da ultimo, dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS). Nel merito, le richieste dell'istante possono essere accolte soltanto parzialmente. Quanto alla richiesta di indennizzo per malfunzionamenti, va innanzi tutto evidenziato che, sebbene l'Utente, in istanza, riferisca i disservizi anche alle sim mn. XXXXXX, XXXXXX, XXXXXX, XXXXXX, dall'istruttoria condotta emerge inequivocabilmente che gli stessi abbiano interessato unicamente i servizi di rete fissa sul n. XXXXXX. Ciò posto, l'Utente afferma che la linea attivata presso la sede della società, come configurata dall'Operatore, non poteva sostenere cordless o telefoni fissi che non fossero direttamente collegati al modem, rendendone di fatto impossibile l'utilizzo in azienda. Questa problematica avrebbe causato un così grave pregiudizio da rendere necessaria la migrazione delle utenze verso altro gestore. Va evidenziato che l'Utente non produce alcun elemento probatorio a sostegno di quanto asserito (non sono stati allegati reclami o segnalazioni da cui inferire la portata della problematica occorsa e il suo perdurare, nonostante l'intervento tecnico dell'operatore, né viene specificato nulla in ordine ai reclami telefonici che l'utente sostiene di avere effettuato nelle data del 17 e 26 luglio 2023). Dal canto suo, WindTre conferma l'impossibilità di utilizzo, presso la sede dell'Utente, dei telefoni fissi/cordless se non direttamente collegati al modem (impossibilità segnalata dalla XXXX XXXX XXXX il 3 e il 12 ottobre 2023), ma ne attribuisce la causa al centralino già in uso alla parte istante e di cui la stessa ha inteso avvalersi nonostante fosse incompatibile con la tecnologia prevista dall'offerta sottoscritta. L'Operatore, però, non fornisce prova né della non imputabilità a WindTre del malfunzionamento, né della corretta e completa comunicazione all'Utente circa le ragioni dello stesso. Pertanto, si ritiene che l'Istante abbia diritto a un indennizzo ai sensi degli artt. 6, comma 2, e 13, commi 2 e 3, del c.d. Regolamento sugli indennizzi (all. A. alla del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii.). Per la determinazione del periodo indennizzabile si ha riguardo, come dies a quo, alla data del 9 ottobre 2023 (quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione del 3 ottobre e corrispondente al termine entro cui l'Operatore si impegna a risolvere i malfunzionamenti in base all'art. 7.3 delle Condizioni Generali di Contratto) e, come dies ad quem, al 12 ottobre 2023 (data dell'ultimo reclamo, successivamente alla quale non ci sono state più segnalazioni di guasto) per complessivi 4 giorni e per un totale di € 96,00 di indennizzo. Si rigetta invece la richiesta di indennizzo da mancata risposta ai reclami atteso che, da un lato, non vi sono reclami scritti in atti, dall'altro lato, l'indennizzo previsto per il disservizio lamentato coprirebbe, in ogni caso, anche l'eventuale disagio da mancato riscontro. Considerato poi che dall'istruttoria condotta, la XXXX XXXX XXXX risulta intestataria di altre utenze, oltre a quelle oggetto dell'istanza qui in decisione, non possono che essere rigettate le generiche richieste di cessazione del contratto e di storno integrale dell'insoluto sino alla cessazione del ciclo di fatturazione. Quanto alla prima, come dichiarato dall'Operatore e non contestato dall'Utente, le utenze per cui è stata presentata istanza risultano già cessate, mentre per le altre utenze collegate allo stesso codice cliente (e per le quali è stata inviata disdetta nel giugno 2024) la richiesta di cessazione non può ritenersi ammissibile, esulando totalmente dall'oggetto della presente controversia; quanto alla seconda, come evidenziato dall'Operatore, l'insoluto complessivo risulta portato anche da fatture non contestate e relative a utenze diverse da quelle indicate in istanza, per le quali, dunque, non è possibile disporre lo storno integrale. Quanto alla fattura n. XXXXXXXXXX

di € 488,71, va sottolineato che la stessa espone costi di attivazione relativi alle sole utenze mobili (in ordine alle quali, peraltro, non è mai stato segnalato un disservizio) cessate ben prima dell'utenza fissa oggetto di malfunzionamenti. Si ritiene, in ogni caso, che la stessa possa essere stornata parzialmente, ossia, in particolare, limitatamente ai contributi di attivazione delle sim nn. XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, in quanto in atti non può dirsi raggiunta la prova del fatto che l'Utente fosse stato adeguatamente informato, al momento della conclusione del contratto, dell'ammontare di tali costi.

#### DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 14/06/2024, è tenuta a : 1) corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 96,00 (novantasei/00) oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo; 2) stornare dalla fattura n. XXXXXXXXXXXX gli importi addebitati a titolo di contributi di attivazione per le utenze mobili nn. XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX. La società Wind Tre S.p.a. è tenuta ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Roberto Saini