DETERMINA Fascicolo n. GU14/692399/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX XXXXX XXXXX - 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 dell'utente XXXXX XXXXX XXXXX, del 17/07/2024 acquisita con protocollo n. 0197222 del 17/07/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza presentata in data 17 luglio 2024 nei confronti di WindTre spa (da qui in avanti per brevità anche solo WindTre o l'Operatore), la sig.ra XXXXX XXXX XXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente) lamenta l'interruzione totale dei servizi voce e dati sull'utenza fissa n. XXXXXX, alla stessa intestata, occorsa dal 5 marzo 2024 fino al 26 giugno 2024, quando, dopo numerose segnalazioni senza esito e un provvedimento temporaneo del Corecom Lombardia, la linea veniva riattivata. Sulla base di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste: "1) Storno o rimborso dei canoni relativi al periodo di disservizio; 2) Indennizzo per interruzione dei servizi, voce e dati fibra, dal 5.3.2024 al 26.6.2024, per € 1.582,00". Con note di replica alla memoria avversaria l'Istante: - rileva come Wind Tre non abbia provveduto ad allegare alcun elemento probatorio atto ad esonerare la stessa dalle proprie responsabilità in merito al

ritardato ripristino dei servizi sull'utenza n. XXXXXX; - precisa che l'istante ha prontamente segnalato il disservizio in data 06/03/2024 con reclamo n. XXXXXX; - sottolinea che l'Operatore è tenuto a fornire prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non ritenendosi sufficiente un mero richiamo formale ai motivi tecnici; WindTre non ha documentalmente dimostrato di aver assolto il predetto onere nei confronti del cliente: le comunicazioni di monitoraggio relative all'intervento tecnico, sono tutte successive al deposito del GU5; - ribadisce l'illegittimità degli addebiti nel periodo di totale disservizio; - la gestione dello storno degli insoluti e di eventuali rimborsi da parte di WindTre è in ogni caso tardiva, comunque successiva alla presentazione del formulario UG, e non solleva da responsabilità il gestore che sarà in ogni caso tenuto, se ritenuto responsabile, al pagamento degli indennizzi/rimborsi del caso come da delibera in materia.

Con memoria ritualmente depositata in data 1° ottobre 2024, l'Operatore, eccepita preliminarmente l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie, riferisce quanto segue: - in data 06/03/2024, a seguito di contatto del cliente, veniva aperta la segnalazione di guasto per "Assenza di portante", associato al RATT id XXXXXX nonché all'XXXXXX in carico all'operatore Wholesale Fastweb S.R.L., unico legittimato per competenza ad intervenire nella tratta interessata dal disservizio; - il Gestore provvedeva ad inviare un SMS di conferma dell'apertura della segnalazione tecnica sul n. XXXXXX e il 20/03/2024 veniva comunicata all'istante la data di prevista risoluzione (15/04/2024); - in data 29/03/2024 l'istante presentava dinanzi al Corecom Lombardia il procedimento di Conciliazione n. UG/671708/2024 e, contestualmente, il procedimento d'urgenza n. GU5/671710/2024, avente ad oggetto il disservizio sulla linea; - il 04/04/2024, con nota nel fascicolo documentale del procedimento d'urgenza avviato sulla piattaforma Conciliaweb, WindTre informava dell'avvenuta segnalazione XXXXXX al provider Fastweb e del riferito "fault massivo su tratta fornitore con risoluzione prevista per il 15/04/2024" dallo stesso riscontrato; - decorso il termine della data di prevista risoluzione guasti, il 15/04/2024 WindTre provvedeva ad aggiornare l'utente tramite piattaforma, confermando il costante monitoraggio della segnalazione di guasto; - nonostante i continui solleciti all'operatore Fastweb, la data di risoluzione guasto subiva nuove rimodulazioni (al 20/05/2024 e poi ancora al 23/05/2024); - intanto, in data 03/05/2024, WindTre 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; - a seguito di contatto sul n. XXXXXX, in data 24/05/2024 la cliente comunicava di aver richiesto la migrazione verso altro Operatore e di non essere più interessata al servizio; - il guasto veniva risolto in data 15/06/2024, come dimostrato il dettaglio del traffico dell'utenza n. XXXXX, estrapolato in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 30 giugno 2003 n 196); - in data 26/06/2024 l'utenza n. XXXXX veniva cessata per migrazione verso altro OLO; - in considerazione del disservizio occorso, WindTre provvedeva ad emettere nota di credito n. XXXXXX pari a € 96,00 a titolo di storno dei canoni sulle fatture n. XXXXX, n. XXXXXXXX, n. XXXXXXXX e n. XXXXXXXX; inoltre, a prescindere dalla fondatezza della doglianza e in ottica di caring, si provvedeva a riconoscere un indennizzo pari a € 100,00 secondo il massimo previsto dalla Carta dei Servizi, con l'emissione della nota di credito n. XXXXXXXX a storno parziale della fattura di chiusura n. XXXXXXX; - richiamate le Condizioni generali di Contratto (dell'art. 19.1) e la Carta dei servizi WindTre (art. 26), l'Operatore sostiene non possa essergli attribuita alcuna responsabilità in merito al ritardo nella risoluzione del disservizio tecnico; atteso che la stessa necessitava dell'intervento esclusivo di altro operatore, Fastweb, e assodato che trattavasi di guasto complesso dovuto a fault massivo, riconducibile ad una ipotesi di "causa di forza maggiore"; - in assenza di responsabilità nell'episodio occorso, nulla risulta pertanto dovuto a titolo di indennizzo; - WindTre ha costantemente aggiornato l'istante, con comunicazioni puntuali, circa il malfunzionamento in essere e i tempi di risoluzione, ottemperando così agli oneri informativi previsti dalla regolamentazione vigente; - l'istante presenta una situazione amministrativa irregolare il cui insoluto, correttamente fatturato e di competenza del cliente, è pari a € 161,97 riportato dalle seguenti fatture: n. XXXXXXX di € 1,37 e n. XXXXXXX di € 160,60. Sulla base di tutto quanto evidenziato, 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 dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS). Nel merito, le richieste della parte istante possono essere accolte solo parzialmente. In base alla regolamentazione vigente, gli operatori sono tenuti a garantire i servizi in modo continuativo e senza

interruzione e ad assicurare una informazione completa e corretta agli utenti circa le condizioni tecniche sottese alla prestazione dei servizi stessi. (artt. 3 e 4 della Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, di cui all'all. A alla Del. 179/03/CSP). Qualora i servizi subiscano un'interruzione imputabile all'operatore, questi sarà tenuto ad indennizzare l'utente sulla base di quanto prevede l'art. 6 del c.d. Regolamento sugli Indennizzi (all. A alla del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii.). In materia di interruzione dei servizi, l'Autorità, con le Del. 208/20/CIR e 209/20/CIR, ha stabilito che: "Da un punto di vista regolamentare l'operatore di rete è tenuto a garantire lo sviluppo e la manutenzione della rete di accesso fissa, nonché la gestione dei processi di provisioning e assurance per i servizi di accesso wholesale forniti agli operatori dei servizi retail. Pertanto, l'operatore di accesso non è titolare di alcun rapporto contrattuale con l'utente finale e, conseguentemente, quest'ultimo non è legittimato a vantare alcuna pretesa indennitaria nei confronti del primo in caso di disservizio (Cfr., in tema, Cassazione civile, sez. III, n. 18470/15). Diversamente ritenendo, inoltre, l'operatore wholesale sarebbe condannato a un ristoro di tipo risarcitorio che esula dalle competenze dell'Autorità. Per l'effetto, la richiesta di estromissione di dell'operatore di rete dal procedimento risulta accoglibile. Tuttavia, ai sensi dell'art. 4, Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, gli utenti hanno diritto a un'informazione completa e tempestiva circa le condizioni tecniche sottese alla prestazione dei servizi. Quando l'operatore OLO non ottemperi all'informativa al cliente in ordine agli ostacoli tecnici relativi al guasto sulla rete, con ciò impedendogli di avere contezza dei motivi sottesi alla interruzione dei servizi e interferendo con la sua possibilità di esercitare, in tempi rapidi, la sua facoltà di disdetta o passaggio verso altro operatore, sorge l'obbligo di corresponsione degli indennizzi". Nel caso in esame, attraverso l'istruttoria condotta è stato possibile acclarare che per il ripristino dei servizi sull'utenza intestata alla sig.ra XXXXXX fosse necessario l'intervento del gestore di rete (Fastweb). Tuttavia, ciò non esonera del tutto WindTre dalle proprie responsabilità in qualità di OLO, poiché non risulta provato che tale Operatore abbia tempestivamente assolto ai propri oneri informativi nei confronti dell'utente riguardo alle cause e alle tempistiche di risoluzione del guasto, in ottemperanza agli obblighi stabiliti dai citati artt. 3 e 4 dell'all. A alla Delibera 179/03/CSP. Oneri che risultano assolti da WindTre soltanto a partire dal 4 aprile 2024, in occasione all'avvio della procedura d'urgenza (per effetto dell'istanza n. GU5/671710/2024, presentata il 29 marzo 2024): da tale data, infatti, l'Operatore informa l'utente circa il necessario intervento del gestore di rete ai fini della riattivazione dei servizi e i presunti i tempi di risoluzione (che venivano via via aggiornati sulla base delle indicazioni ricevute da Fastweb) indicando anche 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. Alla luce di tutto quanto sopra rilevato si ritiene che la sig. XXXXX abbia diritto ad un congruo indennizzo che andrà rapportato ai 29 giorni di interruzione dei servizi compresi tra il 6 marzo 2024 e il 4 aprile 2024, per complessivi € 406,00 (così calcolati: € 174,00 per la completa interruzione del servizio voce, € 232,00 per la completa interruzione del servizio dati in ultra-fibra, in applicazione dell'art. 13, comma 2, del citato Regolamento sugli indennizzi). Tale importo dovrà essere ridotto ad € 306,00, considerata la nota di credito n. XXXXXXXX, di € 100,00, emessa dall'Operatore a titolo di indennizzo secondo la Carta dei Servizi WindTre e "imputata" a parziale copertura della fattura di chiusura n. XXXXX. Quanto alla richiesta di storno/rimborso dei canoni addebitati in relazione all'utenza n. XXXXX per tutto il periodo di mancata fruizione dei servizi, la stessa risulta soddisfatta dall'Operatore tramite la nota di credito n. XXXXXXXX pari a € 96,00, emessa a titolo di storno dei canoni sulle fatture n. XXXXX (esponente canoni per il periodo 1°- 31 marzo 2024), n. XXXXXX (esponente canoni per il periodo 1°- 30 aprile 2024), n. XXXXXX (esponente canoni per il periodo 1°- 31 maggio 2024) e n. XXXXXX (esponente canoni per il periodo 1°- 30 giugno 2024), fatture per le quali l'Istante non ha fornito prova di avvenuto pagamento.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 17/07/2024, è tenuta a corrispondere in favore dell'Istante l'importo di € 306,00 (euro trecentosei/00) oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo. La società WindTre s.p.a. è tenuta a 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