

DELIBERA N. 32/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / WIND XXX

(GU14/662953/2024)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 27/06/2024;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 15/02/2024 acquisita con protocollo n. 00XXXXXX del 15/02/2024;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 27/06/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 13/02/2024, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 15/02/2024 nei confronti di Wind XXX, d'ora in poi Wind, lamentando quanto segue.

Essendo uno stabilimento balneare e ristorante, dal 05/08/2023 sino al 16/01/2024 è rimasto senza linea telefonica, in piena stagione e con enormi difficoltà a causa dei fuori servizio.

Wind XXX ha offerto 119 euro per tutti questi mesi di disservizio, importo assolutamente irrisorio e non conforme con le delibere AGCOM.

Fa presente che nella carta servizi "continuità" WIND XXX e WIND XXX BUSINESS offrono un Servizio di comunicazioni elettroniche operativo tutto l'anno, 24 ore su 24.

Nel caso di interruzione o di irregolare funzionamento, WIND XXX e WIND XXX BUSINESS adotteranno i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di tali disfunzioni in modo da arrecare ai Clienti il minor disagio possibile.

Ciò premesso, l'istante richiede:

- a) indennizzo per €1.230,00 come da All A alla delibera 347/18/CONS;
- b) storno delle fatture da Agosto 2023 a Gennaio 2024 (€ 53.55/mese);
- c) indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami per € 300.

Segnala i seguenti disservizi:

1. 05XXXXXXXXX mancata/tardiva risposta a reclami (data reclamo: 05/08/2023, data riscontro: Non risolto);
2. 05XXXXXXXXX interruzione della linea per motivi tecnici (data interruzione: 05/08/2023, data riattivazione: 16/01/2024).

2. La posizione dell'operatore

Costituitasi con memoria del 03/04/2024, Wind eccepisce quanto segue.

In data 24/09/2020 il cliente sottoscriveva proposta contrattuale per l'attivazione dell'utenza: 05XXXXXXXXX con Accesso FIBRA FTTC VULA.

La linea veniva attivata in data 09/10/20 con offerta Internet 100 in FTTC NGA MB (allegata PDC).

Ciò premesso, per meglio comprendere le contestazioni dell'istante ritiene opportuno ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura.

Come si avrà modo di verificare, le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio.

In data 06/08/23 l'istante contattava il Servizio Clienti 159 e segnalava assenza di linea per l'utenza fissa.

Veniva pertanto aperta la pratica di guasto (Ratt – id 1-601XXXXX421) per assenza di portante (allegata schermata di sistema).

Contemporaneamente si apriva ticket n° 37XXXXX0 sul portale TIM, che veniva identificato con causale: “CAUSA DI FORZA MAGGIORE” (seguono, in memoria, le schermate d'apertura del guasto sul Portale Tim).

Dalle note di TIM XXX si evidenziava che il guasto riguardava: “CAUSA DI FORZA MAGGIORE - AVVERSE CONDIZIONI METEO”, e quindi non risolvibile dalla convenuta, che però subitamente esportava la problematica alla TIM XXX, in qualità di proprietaria delle infrastrutture.

In data 23/08/2023, si provvedeva ad effettuare un sollecito per la risoluzione del ticket n° 3XXXXX0, aperto in data 06/08/2023, verso TIM (riportata mail con cui si chiedeva aggiornamento sullo stato del ticket, visto che la data prevista di risoluzione, 22/08/2023, era stata superata).

Nello specifico, nelle note di TIM si leggeva che il disservizio era dovuto a una guasto/rottura del cavo e quindi era necessario procedere a: “localizzazione guasto cavo”.

In data 05/09/23 l’istante veniva contattato e informato sulle azioni in corso (allegata schermata di sistema).

In data 15/09/2023 si provvedeva a ricontattare l’istante onde aggiornarlo sullo stato della segnalazione (allegata schermata di sistema).

In data 02/10/2023 e 09/10/2023 l’istante provvedeva a sollecitare la chiusura del guasto.

Si riporta altresì, in via esemplificativa e non esaustiva, il tracking del guasto (allegata schermata di sistema).

Dal tracking riportato, appare chiaro che la problematica fosse riconducibile alla ben nota e tragica alluvione dell’Emilia - Romagna.

Alluvione che, oltre ai danni recati nell’immediatezza dell’evento, portava con sé una serie di inconvenienti che, solo nel lungo termine, sarebbero poi venuti a galla, come ad esempio nel caso di specie, la rottura di un cavo.

In data 09/10/2023, in ottica di caring, si offriva all’istante la possibilità di avere giga gratis sulla sim attiva sotto il codice cliente P10XXXXXXXX7, ma lo stesso si dichiarava non interessato (allegata schermata di sistema).

In pari data lo si contattava nuovamente e gli si forniva aggiornamenti sullo stato del ticket (allegata schermata di sistema).

In data 17/10/23 l’istante veniva contattato nuovamente, a riprova di un costante e continuo monitoraggio della situazione.

In data 19/11/2023 TIM provvedeva a segnalare la chiusura del disservizio (allegata schermata di sistema).

In data 20/11/2023, in seguito ad un riscontro con il Cliente la problematica risultava non essere stata risolta e si provvedeva ad aprire nuova segnalazione su portale TIM, n° 3XXXXXXXX0 (allegata schermata di sistema).

Si riporta altresì, in via esemplificativa e non esaustiva, il tracking del guasto (allegata schermata di sistema).

In data 03/01/2024 si sollecitava riscontro alla segnalazione n° 3XXXXXX0.

Con mail, di seguito riportata, si chiedeva aggiornamento sullo stato del ticket, visto che la data prevista di risoluzione, 27/11/2023, era stata superata.

Ancora una volta nelle note di TIM si leggeva che il disservizio era dovuto a una guasto/rottura del cavo e quindi era necessario procedere a: “localizzazione guasto cavo”.

Alla suddetta mail si riceveva il riscontro di seguito riportato.

In pari data si riceveva risposta da TIM, che confermava l’invio di un tecnico in sede in data 20/12/2023, ma di aver riscontrato difficoltà nell’eseguire il lavoro vista l’impossibilità a contattare l’istante.

In data 08/01/2023 Tim confermava la chiusura della pratica (allegata schermata di sistema).

In pari data, in fase di collaudo della linea, si riscontrava altresì il guasto del modem, che prontamente si provvedeva a sostituire in data 12/01/2024.

In data 16/01/2024 si provvedeva ad effettuare ricalcolo dei canoni dall’apertura del guasto, in data 06/08/2023, alla sua chiusura, provvedendo ad emettere un accredito proattivo pari ad € 119,40 (allegata schermata di sistema).

La somma di € 119,40 è stata e sarà erogata fino a completa evasione con accredito in fattura visibile sulle fatture già emesse e di futura emissione (allegata fattura emessa il 12/02/2024).

Per la fattispecie in esame, quindi, nessuna responsabilità può essere ascritta alla convenuta, in merito alla ritardata risoluzione del disservizio tecnico.

Preme sottolineare che la risoluzione del guasto necessitava non solo dell’intervento esclusivo di altro operatore, TIM XXX, ma soprattutto che vi era una causa di forza maggiore, così come ampiamente documentato.

In ogni caso, favor utentis, nelle more del presente procedimento si è provveduto a riconoscere il massimo dell’indennizzo, pari a € 100,00, previsto dalla Carta dei Servizi Wind XXX in ottica di caring.

Si sottolinea, inoltre, che parte istante non ha mai effettuato un procedimento temporaneo d’urgenza per reclamare tale disservizio e per richiedere il ripristino della linea.

D’altra parte, la scrivente convenuta, con il suo comportamento operoso, ha dimostrato di aver accettato l’invito promosso e coordinato dall’Autorità, volto a mettere

in atto una serie di iniziative da parte degli operatori di comunicazioni elettroniche a sostegno delle popolazioni colpite dall'alluvione dell'Emilia del maggio 2023.

Avendo il Gestore già riconosciuto gli importi suddetti, su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere.

Come previsto dall'art. 2 comma 3 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, si evidenzia la sopravvenuta cessata materia del contendere in virtù di quanto riportato:

“Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto stabilito all'articolo 3.”

La linea 05XXXXXXXX è ad oggi attiva sui sistemi Wind e per la stessa è pervenuta richiesta di disdetta che sarà gestita nei tempi previsti dalle Condizioni Generali di Contratto.

Relativamente alla situazione contabile dell'istante si fa presente che la stessa è irregolare.

Tutto ciò premesso, si chiede di respingere nella totalità le richieste dell'istante in quanto infondate in fatto ed in diritto.

La convenuta specifica che, nel momento in cui la parte istante ha firmato la proposta di contratto Wind XXX per l'attivazione delle linee, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle “Condizioni generali di contratto” e tutti gli Allegati.

Viepiù che, in ragione dei fatti verificatisi e della documentazione prodotta, è palese la riconducibilità dei disservizi nell'alveo della forza maggiore ed è pertanto evidente che alcuna responsabilità può essere imputata a Wind XXX per quanto occorso.

Le condizioni generali di contratto prevedono che:

“Nel caso di attivazione dei Servizi Infostrada con WIND come Operatore Unico, WIND 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” (art. 7.3) (allegate Condizioni Generali di Contratto).

Così dispone anche la Carta dei Servizi all'art 9 secondo cui

“WIND XXX e WIND XXX BUSINESS si impegnano a risolvere eventuali guasti tecnici [...] relativi ai servizi di telefonia fissa entro il quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione. Nel caso di guasti di particolare complessità l'impegno è di

risolverli il più velocemente possibile. Nel caso non siano osservati i predetti termini, fatte salve le situazioni di caso fortuito e/o forza maggiore, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta”. (allegata Carta dei Servizi).

L’utente ha quindi diritto ai relativi indennizzi soltanto nei casi in cui tali termini non fossero rispettati, ma nel caso de quo è stato dimostrato in atti che la convenuta non ha potuto materialmente risolvere il guasto per impedimenti dovuti a causa di forza maggiore: “CAUSA DI FORZA MAGGIORE - AVVERSE CONDIZIONI METEO”.

La natura degli impedimenti riscontrati, non imputabili alla convenuta, preclude di conseguenza il diritto agli indennizzi previsti dalle Condizioni di Contratto e dalla Carta Servizi nonché dall’Allegato A alla delibera 347/18/CONS.

Preme, infatti, sottolineare che Wind XXX ha pienamente rispettato i propri oneri informativi, comunicando, all’atto del ricevimento della segnalazione di guasto, la natura dello stesso con l’apertura dei ticket verso TIM n° 3XXXXX0 e 3XXXXX0 e contattando costantemente l’istante, tenendolo aggiornato sul progredire delle segnalazioni.

Avendo la scrivente convenuta messo in campo tutte le azioni di sua competenza, contesta pertanto, la richiesta di indennizzo, per quanto dichiarato e non documentato dal Cliente, trattandosi di un disservizio dovuto a cause di forza maggiore e impedimento terzi.

Si evidenzia inoltre come l’istante fosse stato correttamente informato circa la situazione, come da screenshot dei vari contatti del Customer Relationship Management (CRM) della scrivente convenuta, documentati nella presente memoria difensiva.

Preme ancora far rilevare anche la completa genericità e mancanza di contestualizzazione delle richieste avanzate dall’istante.

In ogni caso, favor utentis, come documentato, si è provveduto al riconoscimento di € 100,00, oltre allo storno dei canoni per il periodo oggetto di doglianza.

Visto quanto ut supra indicato, si richiede il rigetto della domanda attorea, posto che alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento potrà rinvenirsi in capo alla convenuta.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte risultano parzialmente accoglibili, come di seguito precisato.

Le richieste sub a) e sub b), trattabili congiuntamente, risultano parzialmente accoglibili.

Wind riferisce in memoria che:

- in data 06/08/23 l'istante contattava il Servizio Clienti 159 e segnalava assenza di linea per l'utenza fissa;

- veniva pertanto aperta la pratica di guasto (Ratt – id 1-60XXXXXXXX1) per assenza di portante;

- contemporaneamente si apriva ticket n° 3XXXXXX0 sul portale TIM, che veniva identificato con causale: “CAUSA DI FORZA MAGGIORE”;

- dalle note di TIM si evidenziava che il guasto riguardava: “CAUSA DI FORZA MAGGIORE - AVVERSE CONDIZIONI METEO”, e quindi non risolvibile dalla convenuta, che però subitamente esportava la problematica alla TIM in qualità di proprietaria delle infrastrutture;

- in data 05/09/23 l'istante veniva contattato e informato sulle azioni in corso;

- in data 19/11/2023 TIM provvedeva a segnalare la chiusura del disservizio;

- in data 20/11/2023, in seguito ad un riscontro con il Cliente, la problematica risultava non essere stata risolta e si provvedeva ad aprire nuova segnalazione su portale TIM, n° 3XXXXXX0;

- in data 08/01/2023 Tim confermava la chiusura della pratica;

- in pari data, in fase di collaudo della linea, si riscontrava altresì il guasto del modem, che prontamente si provvedeva a sostituire in data 12/01/2024;

- in data 16/01/2024 si provvedeva ad effettuare ricalcolo dei canoni dall'apertura del guasto, in data 06/08/2023, alla sua chiusura, provvedendo ad emettere un accredito pari ad € 119,40;

- per la fattispecie in esame, quindi, nessuna responsabilità può essere ascritta alla convenuta, in merito alla ritardata risoluzione del disservizio tecnico, che necessitava non solo dell'intervento esclusivo di altro operatore, TIM XXX, ma soprattutto che era dovuto ad una causa di forza maggiore, così come documentato.

Da quanto riportato, nonché dalla documentazione fornita, acclusa alla stessa memoria, emerge, dunque, che Wind, solo in data 05/09/23, contattava direttamente l'istante (circostanza che non risulta essere stata contestata da quest'ultimo) per informarlo circa le cause del disservizio (ovvero l'evento alluvionale) e le azioni in corso per addivenire ad una risoluzione dello stesso.

Tale oggettivo ritardo (l'istante segnalava, infatti, in data 06/08/23, al Servizio Clienti 159, assenza di linea per l'utenza fissa) fonda in capo al medesimo il diritto al

riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 6 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 11/08/2023 (data di inoltro della segnalazione, aggiunti i 4 giorni entro i quali il gestore deve provvedere alla riparazione del guasto, così come previsto dalle Condizioni generali di contratto) fino al giorno 05/09/2023 (data in cui Wind contattava l'istante per informarlo circa le ragioni del disservizio, ovvero l'evento alluvionale, e le azioni in corso per addivenire ad una risoluzione dello stesso).

Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 26), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 312,00, a norma dell'art. 6, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, del suddetto allegato A (euro 6 x 2 (utenza affari) x gg. 26 di disservizio).

Per lo stesso ordine di considerazioni, deve riconoscersi, altresì, in capo all'istante, il diritto all'indennizzo relativamente al periodo dal 20/11/2023 (si legge nella memoria di Wind: "in seguito ad un riscontro con il Cliente la problematica risultava non essere stata risolta e si provvedeva ad aprire nuova segnalazione su portale TIM") al 16/01/2024 (data di definitiva risoluzione del guasto, così come riferito dall'istante e sostanzialmente confermato dall'operatore).

Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 58), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 696,00, a norma dell'art. 6, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, del suddetto allegato A (euro 6 x 2 (utenza affari) x gg. 58 di disservizio).

L'importo complessivo da riconoscersi all'istante ammonta dunque ad euro 1.008,00 complessivi, cui deve detrarsi quanto da Wind eventualmente già corrisposto.

Rispetto ai due periodi di disservizio sopra riportati (11/08/2023-05/09/2023 e 20/11/2023-16/01/2024), Wind deve altresì provvedere allo storno di quanto fatturato, al netto di quanto eventualmente già stornato.

La richiesta sub c) non può essere accolta.

Wind conferma come, in data 06/08/23, l'istante abbia contattato il Servizio Clienti 159 segnalando assenza di linea per l'utenza fissa, cui prontamente seguiva apertura della pratica di guasto (Ratt – id 1-6XXXXXXXX1).

L'istante nulla ha eccepito in merito a quanto riferito, né risulta agli atti avere sporto ulteriori reclami cui Wind non avrebbe fornito riscontro entro le tempistiche fissate.

In ragione di ciò, alcun indennizzo per asserita "mancata risposta a tutti i reclami" può essere accordato.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di società XXX nei confronti di Wind XXX per le motivazioni di cui in premessa.

2. Wind XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 1.008,00 (millezerotto/00), a norma dell'art. 6, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, al netto di quanto eventualmente già corrisposto.

3. Wind XXX è tenuta, inoltre, allo storno delle fatture relative ai periodi 11/08/2023-05/09/2023 e 20/11/2023-16/01/2024, al netto di quanto eventualmente già stornato.

4. Wind XXX è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente delibera, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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.

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.

Bologna, 27/06/2024

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Giancarlo Mazzuca