CORECOM Lazio

DETERMINAFascicolo n. GU14/533644/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mxxx M. - 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;

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l'organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza dell'utente Mxxx M., del 22/06/2022 acquisita con protocollo n. 0196154 del 22/06/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, Sig. Mxxx M., cliente della Soc. Wind Tre, esponeva di aver patito, a far data dal 18.3.22, il mal funzionamento della linea fissa, sia voce che dati. Nonostante i molteplici solleciti inoltrati all'operatore e la relativa apertura di segnalazioni per guasto tecnico, la linea non veniva ripristinata. Il gestore, innanzi a quanto lamentato dall'istante secondo il quale peraltro, il disservizio de quo avrebbe interessato la sua linea, in modo continuo, da circa due anni, sosteneva che la problematica doveva essere ricondotta alla linea di rete di proprietà Tim, vecchia e obsoleta, che necessitava, per l'appunto, di sostituzione. Denuncia ancora l'istante

che, nelle more del ricorso presentato, si sarebbe ritrovato senza linea per circa 2 mesi, dal 2.11.18, come risulta dalla documentazione fornita in sede di conciliazione. Il guasto poi, si sarebbe protratto ad intermittenza, come segnalato varie volte successivamente, per tutto l'anno 2019, perdurando fino alla fine del mese di dicembre 2019. Nell'udienza di conciliazione inoltre, l'incaricata della Wind riferiva, senza però fornire documentazione alcuna, che a carico dell'utente vi sarebbe stato un insoluto di € 1.740,00, del quale però, non veniva prodotta la relativa documentazione a supporto, anche in considerazione del fatto che all'odierno istante sarebbe risultato invece, un insoluto di € 700,00 circa. Stante siffatta situazione, il Sig. Manzi, in data 7.12.18, richiedeva un indennizzo forfettario di € 500,00, che veniva riconosciuto in sede di conciliazione dall'incaricata della Wind Tre. Tenendo conto però, che il disservizio lamentato risultava essersi protratto per oltre un anno, l'istante richiedeva l'adeguamento del rimborso, con l'annullamento di tutte le fatture insolute fino alla data di risoluzione dell'istanza di definizione. Nella successiva udienza di conciliazione, l'incaricata della Wind Tre riferiva, anche questa volta, senza fornire alcun documento al riguardo, la sussistenza di un insoluto a carico dell'utente di € 2.340,00, del quale veniva sollecitato, ancora una volta, il deposito della relativa documentazione a supporto. L'utente chiedeva quindi: "ripristino immediato della utenza xxxxxx sia voce che dati, storno di tutte le precedenti fatture visto il disservizio perdurante da oltre due anni.". La quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti dall'odierno istante ammontava ad € 2.300,00.

Si costituiva la Wind Tre eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto "…Come ut supra evidenziato parte istante lamenta genericamente un malfunzionamento del servizio legato alla linea fissa xxxxxx, a far data del 18/03/2022, facendo presente che questo disservizio si presenta da due anni a questa parte in modo continuo. Prima di entrare nel merito della presente contestazione, Wind Tre ribadendo di entrare nel merito e nel diritto della presente contestazione a far data 18/03/2022 e che per tutto quanto attiene il periodo antecedente si rimanda alla precedente istanza in attesa di Definizione, conferma di aver tariffato tutto il traffico generato dall' utenza de quibus secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dall' istante nel corso del rapporto contrattuale. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente 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 18/03/2022 a seguito di contatto telefonico di parte istante, veniva segnalato un malfunzionamento sulla linea oggetto di doglianza. Dalle opportune e puntuali verifiche effettuate la convenuta accertava un "problema di area di rete" identificata con WTT IA0787758 che veniva risolto in data 22/03/2022, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta…In data 28/03/2022 perveniva alla convenuta una pec di reclamo con la quale parte istante lamentava ancora disservizi sulla linea oggetto di doglianza. Si provvedeva in data 01/04/2022 ad aprire segnalazione di guasto per "linea muta" identificata con RATT id 1-556705149382 che si chiudeva in data 06/04/2022 per irreperibilità cliente, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta…In data 13/04/2022 a seguito del mancato funzionamento della linea oggetto di doglianza, perveniva alla scrivente società Procedimento GU5/517125/2022 con il quale parte istante chiedeva il ripristino della linea. Si provvedeva in data 15/04/2022 ad aprire segnalazione di guasto per "linea muta" identificata con RATT id 1-557910169331. Nonostante Wind Tre si fosse premurata di contattare il cliente per le opportune verifiche tecniche, non essendo questi disponibile, se ne richiedeva un ricontatto…Sebbene lo stesso Corecom invitava il cliente ad indicare un recapito ed una fascia oraria disponibile per le opportune verifiche, come da fascicolo documentale del procedimento d'urgenza notificato…non rilevando alcun interesse a riguardo da parte del cliente, il procedimento in questione in data 28/04/2022 veniva archiviato: Tuttavia, in ottica di caring, a seguito di contatto outbound verso il sig. Manzi da parte del servizio clienti su numero mobile, in data 30/04/2022, se ne confermava il corretto funzionamento della linea, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM) della convenuta…Nessuna ulteriore segnalazione di guasto perveniva alla convenuta in merito alla contestazione oggetto del presente procedimento. Con riferimento al disservizio tecnico occorso, Wind Tre rappresenta come nelle more del presente procedimento stia provvedendo a riconoscere lo storno dei canoni fatturati nel periodo di disservizio lamentato e, in ottemperanza alla propria Carta dei Servizi (doc. 2) a riconoscere l'indennizzo per il malfunzionamento avuto per l'importo massimo previsto pari a 100,00 euro. Tale somme andranno a compensazione tra le relative poste debito/credito di parte istante….Avendo il Gestore già predisposto gli importi suddetti, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere…Ciò doverosamente premesso sul punto, appare chiara la buona fede dell'operatore nei fatti di cui è causa e l'impossibilità per il Corecom di accogliere le eventuali domande,

con riferimento agli indennizzi e/o ristori. Non si ravvisa, pertanto, nella fattispecie in esame, l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Preme inoltre evidenziare come la richiesta di parte istante sia da rigettare, laddove non allega alcuna documentazione a supporto...".

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. Lamenta l'odierna istante il malfunzionamento della propria linea voce e dati, a far data dal 18.3.22. Eccepisce in risposta l'operatore: -la genericità dell'avversa domanda relativamente al disservizio denunciato, -la legittimità e correttezza della fatturazione emessa per il traffico generato dall'utenza in questione, in ossequio a quanto pattuito contrattualmente, -la risoluzione sistematica dei disservizi da parte di Wind Tre, -l'archiviazione del procedimento instaurato innanzi al Corecom su istanza dell'utente, a seguito dell'irreperibilità dello stesso, -la cessazione della materia del contendere, dal momento che l'operatore ha in ogni caso, provveduto allo storno dei canoni fatturati nel periodo del lamentato disservizio, oltre all'emissione di un indennizzo di € 100,00. Per quanto attiene al lamentato mal funzionamento dell'utenza intestata all'odierno istante, è lo stesso operatore a confermare la sussistenza del disservizio de quo, dal momento che, da una parte, evidenzia negli screen shot dei sistemi Wind Tre allegati in atti, la sussistenza di problematiche, a seguito delle quali venivano anche aperte una serie di segnalazioni, che poi venivano puntualmente risolte; dall'altra il gestore, alla fine delle proprie memorie difensive, ammette di aver emesso altresì, un indennizzo per il disservizio patito dall'utente, nonché di aver disposto lo storno delle fatture emesse nel periodo in contestazione. Nelle memorie di parte convenuta, in particolare, si legge: "Dalle opportune verifiche veniva accertato un problema di area di rete risolto il 22.3.22". In data 1.4.22, veniva aperta un'altra segnalazione "a seguito di guasto per linea muta", chiusa il 6.6.22. Considerata poi, la persistenza della problematica denunciata, l'istante provvedeva altresì, ad instaurare procedimento di conciliazione innanzi al Corecom, proprio volto al ripristino della linea interessata dal mal funzionamento. In data 15.4.22, veniva aperta un'ulteriore segnalazione, sempre per "linea muta". Pertanto, la circostanza attinente all'effettivo verificarsi di un disservizio che abbia interessato l'utenza intestata all'odierno istante, appare confermata e provata. A tale proposito, Agcom, con la Delibera n.41/11/CIR stabilisce che "Se l'irregolare fornitura del servizio può ritenersi accertata, non può non considerarsi che l'utente ha comunque continuato a fruire del servizio stesso, seppure in maniera inadeguata; pertanto, la determinazione dell'indennizzo secondo il parametro previsto dalle condizioni generali di contratto risulterebbe ingiustamente sproporzionata rispetto al pregiudizio concretamente subito dall'istante la cui linea telefonica, benché non funzionasse in maniera regolare, non era del tutto isolata. La differente rilevanza oggettiva tra il malfunzionamento del servizio e l'assoluta impossibilità di fruirne spiega, dunque, la ratio sottesa alla decisione che l'Autorità assume in relazione alla controversia in essere, melius re perpensa rispetto alle precedenti assunte in relazione a controversie aventi ad oggetto lo stesso disservizio". Conformi: Agcom Delibera n.52/11/CIR, Corecom Abruzzo Delibera n.15/11. In applicazione di quanto sopra, l'allegato A alla delibera n.347/18/CONS, all'art.6, comma 2, disciplina quanto segue: "Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad Euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento". Ciò considerato, può essere considerata legittima la richiesta di indennizzo da parte dell'utente a seguito del mal funzionamento della linea in questione, circostanza questa, comprovata dall'inoltro di un reclamo in data 28.3.22, oltre a tutte le segnalazioni presentate presso il call center dell'operatore, sulle quali non c'è contestazione alcuna. La circostanza per cui il Corecom, in data 28.4.22, all'esito del procedimento di conciliazione instaurato su istanza dell'utente, abbia rilevato il mancato interesse della parte istante, poiché: "In seguito al tentativo di contatto fallito dall'operatore veniva effettuata dal conciliatore richiesta rivolta all'istante per la segnalazione di un recapito ove poter essere contattato. L'istante rimaneva silente per giorni 5, nonostante il termine di due giorni assegnato dal conciliatore. Pertanto l'istanza deve intendersi rinunciata", assume un'importanza relativa, considerato che in data 30.4.22, l'operatore conferma il ripristinato regolare funzionamento della linea, così ammettendo di fatto, la sussistenza nel periodo precedente, di una qualche problematica. L'utente dichiara che il mal funzionamento si sarebbe addirittura protratto per un periodo di circa due anni. Orbene, si evidenzia a tale proposito, che una richiesta di indennizzo riferibile a due anni di disservizio, non può trovare accoglimento alcuno, in mancanza di documentazione a supporto o quanto meno di un'indicazione precisa del lasso di tempo invocato che sarebbe

oggetto di altro procedimento di definizione. Ciò considerato, si ritiene di poter computare l'inizio del disservizio al 18.3.22, sino al 30.4.22, data in cui sarebbe avvenuta la risoluzione definitiva della problematica ad opera di Wind Tre. La fondatezza di detta data viene riscontrata dal mancato invio da parte dell'utente di ulteriori reclami e/o segnalazioni successive alla stessa. Pertanto, in ossequio a quanto stabilito dall'art.6 dell'allegato A alla delibera n.347/18/CONS, l'importo che l'operatore dovrà corrispondere all'utente a titolo di indennizzo per il mal funzionamento della linea voce e dati, corrisponde a complessivi € 258,00 (€ 3,00 per giorni 43, dal 18.3.22, giorno di inizio del lamentato mal funzionamento, al 30.4.22, giorno della risoluzione definitiva dello stesso x 2: linea voce e dati). Stando a quanto esposto dall'odierna istante, l'operatore non avrebbe fornito risposta alcuna ai numerosi reclami dalla medesima inoltrati. Come già sopra evidenziato, sebbene l'utente abbia omesso di produrre i reclami inoltrati all'operatore, è lo stesso gestore a fornire la conferma della sussistenza di una problematica denunciata dal Sig. Manzi, per la quale venivano aperte diverse segnalazioni. Non è possibile però, rinvenire agli atti del procedimento alcuna risposta da parte del gestore, nella quale vengano in qualche modo descritte le cause del disservizio ed indicati i tempi della possibile risoluzione. In base a quanto prescritto dall'art.8, comma 4 della delibera n°179 del 2003 CSP, la risposta al reclamo deve essere in forma scritta, adeguatamente motivata e comprensiva degli accertamenti compiuti: "La risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta. La mancata o ritardata risposta al reclamo inviato, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all'art.11, comma 2, della delibera 179/03/CSP per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato". Le delibere Agcom sono chiare sul punto, evidenziando che "meritano l'accoglimento le istanze relative alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami" (Agcom nn.9/10/CIR, 13/10/CIR, 32/12/CIR, 58/12/CIR). Alcuna eccezione inoltre, può essere sollevata con riguardo alla circostanza per cui l'istante abbia presentato le proprie segnalazioni anche presso il call center dell'operatore, dal momento che lo stesso Corecom Calabria, a tale proposito, con la Delibera n.22/11, evidenzia che "l'articolo 8 della delibera Agcom n.179/03/ CSP garantisce agli utenti la possibilità di presentare agli operatori reclami e segnalazioni, anche telefoniche, ed obbliga gli operatori a garantire la tracciabilità e la riferibilità di tali reclami e segnalazioni, onerando gli stessi a fornirne la prova. Non può quindi essere ritenuta efficace la semplice affermazione dell'operatore, non supportata da prove, dell'assenza di reclami telefonici da parte dell'utente". L'utente ha pertanto diritto al pagamento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per la cui determinazione, ci si riporta all'art.12 dell'allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, che stabilisce espressamente che "L'operatore che non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere delle Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, sino ad un massimo di Euro 300,00". Considerato per l'effetto, che come sopra precisato, l'inizio del disservizio e delle segnalazioni da parte dell'istante sono iniziate in data 18.3.22 e che la fine della problematica risale al 30.4.22, l'operatore sarà tenuto ad un indennizzo a favore dell'utente per la mancata risposta al reclamo, di € 107,50: € 2,50 x giorni 43. Discorso a parte merita la richiesta di storno di tutte le fatture emesse e dichiarate insolute dal gestore. La domanda può essere accolta limitatamente al periodo dal 18.3.2022 al 30.4.2022.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 22/06/2022, è tenuta a corrispondere a favore dell'istante, un indennizzo complessivo di € 258,00 per il mal funzionamento della linea voce e dati nonché un indennizzo per la mancata risposta al reclamo di € 107,50. Il gestore è tenuto, altresì, allo storno dell'insoluto dal 18.3.2022 al 30.4.2022.

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 RIZZI f.to