

DELIBERA 269/2023/CRL/UD del 10/05/2023
F. Vxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/238530/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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;

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 di F. Vxxx del 03/02/2020 acquisita con protocollo n. 0049022 del 03/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: "In data 28 febbraio richiedevo una nuova linea telefonica presso un rivenditore WIND. Premetto che in casa già ne esisteva una attiva, sempre con Wind tre, la n. 0774xxx. In seguito la Wind mi manda questo sms: "Caro cliente, stiamo attivando la tua offerta Fibra! L'attivazione e' in corso e si completerà in circa 20 giorni. Ti confermiamo che il modem incluso nella tua offerta ti verrà spedito all'indirizzo indicato. Ti chiameremo per concordarne la consegna e successivamente ti invieremo un SMS quando il servizio sarà attivo". Successivamente arriva altro sms: "Gentile Cliente, confermiamo l'appuntamento per la consegna del modem il giorno 05-03-19 in VIALE VALLE DELL'ANIENE, 40 GUIDONIA MONTECELIO; rif. consegna 0103346995. Per modificare l'appuntamento chiami lo 0240702868" IL 7 MARZO HO APPUNTAMENTO CON IL TECNICO WIND PER ATTIVAZIONE NUOVA LINEA. L' 8 marzo mi arriva altro sms: "Caro cliente, la tua offerta Internet e' ora attiva e puoi iniziare da subito a navigare. Per chiamare potrai utilizzare il numero 077428xxx che ti abbiamo assegnato collegando il telefono al modem e tenendoli sempre accesi. Se non hai ancora ricevuto il modem, provvederemo a consegnartelo nei prossimi giorni. Grazie per averci scelto!" Dall'8 marzo fino al 12 marzo ore 14.00 sono rimasto senza servizio anche sulla numerazione 07740xxx in quanto il tecnico ha disattivato il primo mio numero attivo e ha collegato in centrale il secondo numero 07742xxx lasciandomi senza linea telefonica e dati sia per la prima che per la seconda linea (in quanto non era stato portato né il cavo e né la borchia nel mio appartamento). Io inizio a chiamare il 155 e mi aprono un guasto con codice identificativo attribuito n. 1166416xxx e n. 11667xxx. Il 12 marzo mi citofona un tecnico che entra nel mio appartamento facendo una serie di prove e poi va in centrale, torna dopo un po' e verifica la mia vecchia linea 077401xxx che viene quindi ripristinata. Inoltre, mi riferisce che: "Il tecnico precedente ti ha disattivato la vecchia linea e ha attivato la nuova sullo stesso cavo o doppino telefonico che tu hai fino dentro casa" Ovviamente la nuova linea non funziona, PER MANCANZA CAVO E BORCHIA TELEFONICA NEL MIO APPARTAMENTO. IO SEMPRE IL 12 MARZO APRO ANCORA UN GUASTO SULLA LINEA NUOVA 0774282648 Successivamente ci sono state tante altre chiamate al 155 per il ripristino della nuova linea ma invano. Solo il 9 maggio 2019 la linea 07742xxxxx veniva finalmente ripristinata". Con relative richieste: (i) Attivazione della nuova numerazione 77428xxxxx; (ii) indennizzi per sospensione della numerazione 077401xxxxx, mancata/tardiva attivazione della nuova numerazione; (iii) indennizzi per mancata/tardiva risposta ai reclami; (iv) storno insoluto, rimborso costi pagati e spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La convenuta, in primo luogo, rileva “In data 28/02/2019 veniva inoltrato l’ordine di attivazione n. 1- 457992xxxx per LNA n. 077428xxxx che si completava positivamente in data 08/03/2019. Nella stessa giornata veniva inoltrata una segnalazione dal dealer in quanto la numerazione 077401xxx9, già attiva sotto l’anagrafica del cliente, subiva erroneamente, in seguito all’attivazione del n° 077428xxxx, un’interruzione tecnica; in data 09/03/2019 veniva, pertanto, aperto un ratt n. 1-458882140173 per “assenza di portante” per tale numerazione che si chiudeva positivamente in data 12/03/2019 con la seguente soluzione: “Risolto da Operatore Intervento/Intervento Telecom Italia Chiusura automatica RTT. In data 12/03/2019 veniva aperto il ratt n. 1-459153471767 per “assenza di portante” anche per la linea n° 077428xxxx che risultava chiuso in data 09/05/2019. In data 18/04/2019 l’istante avviava un procedimento GU5, presso il Corecom Lazio, con il quale reclamava la mancata attivazione della linea 07742xxx e l’interruzione tecnica che aveva impattato per 4 giorni la numerazione 0774010xxx. Dalle verifiche prontamente effettuate dal reparto tecnico l’attivazione della linea 07742xxxx risultava completata in data 08/03/2019; pertanto non si trattava di un ritardo di attivazione ma di un malfunzionamento tecnico. Il reparto preposto procedeva a sollecitare e costantemente monitorare la lavorazione del ratt n. 1-459153471767 già aperto in data 12/03/2019. In data 09/05/2019 il ratt risultava chiuso e la linea funzionante come da conferma dell’istante stesso. Nelle more del procedimento si riconoscevano al cliente: accredito di 100 euro, come ristoro per il disservizio, emesso in data 26/03/2020 in compensazione della fattura W1906539209; accredito di 100 euro, come ristoro per il disservizio, emesso in data 02/04/2020 in compensazione delle fatture W1906539209 e W1909844986; ndc n. 912421198 pari a 27,11 e ndc n. 912598841 pari a 25 euro, per storno dei canoni di competenza del periodo oggetto del disservizio 08/03/2019 - 09/05/2019. Tali Ndc andavano in compensazione delle fatture W1906539209 e W1909844986. Alla data odierna entrambe le numerazioni 0774282648 e 0774010319 sono ancora attive. Alla data odierna l’istante presenta un insoluto pari a 1158,53 euro”. In conclusione, chiede il rigetto di ogni avversa pretesa.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l’istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all’art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l’art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. L’istante contesta la ritardata attivazione della linea telefonica corrispondente al n. 07742xxx, avvenuta soltanto in data 9.5.2019, a fronte di un contratto sottoscritto il 28.2.2019. Lamenta altresì l’assenza totale di linea telefonica relativa alla numerazione n. 077401xxx, già attiva da tempo presso la propria abitazione. Richiede, pertanto, il riconoscimento degli indennizzi previsti dalla delibera, nonché storno integrale dell’insoluto in essere e rimborso dei costi di procedura. Nelle proprie memorie il Gestore conferma entrambi i disservizi lamentati dall’istante, ovvero disservizio sulla numerazione 07740xxx dall’8

al 12.3.2019 e sulla numerazione 07742xxx dal 12.3 al 9.5.2019. Pertanto, appare evidente, anche per stessa ammissione del Gestore, che il disservizio sia pacifico. L'istante nella propria memoria di replica richiede l'accoglimento con conseguente storno totale degli insoluti, rimborso delle somme corrisposte e non dovute, indennizzo per mancata risposta ai reclami per 300,00 euro, indennizzo per malfunzionamento linea 0774xxxx per 48,00 euro ed indennizzo per ritardata attivazione linea 07742xxx per 930,00 euro o in subordine indennizzo per malfunzionamento per 744,00 euro. In merito alla mancata risposta al reclamo eccepita dall'istante, occorre precisare che lo stesso ha avviato il procedimento GU5 e UG senza rispettare il termine di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi Wind Tre, affinché il Gestore fornisse un riscontro; per cui si ritiene non dovuto l'indennizzo per mancata risposta al reclamo. Per quanto riguarda, invece, la richiesta di rimborso delle somme corrisposte, anche in questo caso nulla è dovuto, poiché l'istante non fornisce prova documentale di ciò che ha saldato ed inoltre, per stessa ammissione dell'istante, confermato anche dal Gestore con deposito dello screenshot dell'insoluto di € 1.158,53, alla data di deposito delle memorie, non è stata saldata alcuna fattura dal momento dei fatti in poi, ovvero marzo 2019. Dall'esame della documentazione comunque si ritiene che la domanda sia comunque meritevole di parziale accoglimento: a. per quanto riguarda il disservizio relativo alla numerazione 077401xx, al netto del periodo di intervento, è indennizzabile un solo giorno pari ad € 12,00, applicando l'art. 6, co. 1 Delibera 347/18/CONS, senza aggiunta del terzo relativo alla fibra, in quanto questa parte di contratto non la prevedeva; b. per quanto riguarda il malfunzionamento relativo alla nuova numerazione richiesta, meritevole di accoglimento nella domanda, va dal giorno 8.3.2019 al giorno 7.5.2019 (primo giorno in cui risultano telefonate effettuate con la nuova numerazione). In questo caso applicabile è sempre l'art. 6, co. 1 della summenzionata delibera, in combinato disposto con l'art. 13 co. 2 della stessa, per 58 giorni per complessivi € 798,00 ([€ 6,00 fonia + € 8,00 fibra] x 58). Per quanto sopra, la domanda relativa allo storno integrale dell'insoluto dovrà essere parzialmente rigettata. Wind Tre, pertanto dovrà stornare solo ed unicamente i costi per la parte delle fatture dei mesi di marzo, aprile e maggio relative alla numerazione 07742xxx; a tanto perché, la numerazione storica, tranne quattro giorni, ha sempre funzionato, mentre la nuova numerazione con la fibra dall'8 marzo 2019 al 7 maggio 2019 è stata in disservizio. Le restanti fatture, successive ai mesi di marzo/aprile/maggio, sono totalmente dovute, in quanto il servizio non sarebbe stato più oggetto di malfunzionamento, poiché, a prescindere dal disservizio subito, (che andrà indennizzato), il servizio offerto da Wind Tre, una volta risolta la problematica, è stato ampiamente utilizzato. A titolo di spese di procedura, si ritiene che debbano essere liquidate € 50,00, in favore dell'istante.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA Articolo 1

1. L'accoglimento parziale dell'istanza formulata del sig. Vxxx F. nei confronti della società Wind Tre S.p.A., la quale, pertanto, è tenuta a stornare solo ed unicamente i costi per la parte delle fatture dei mesi di marzo, aprile e maggio relative alla numerazione 077428xxx, nonché a corrispondere l'indennizzo di cui al combinato disposto degli artt. 6, co. 1 e 13 co. 2 della Delibera 347/18/CONS, per 58, giorni pari a complessivi € 798,00 e corrispondere € 50,00 a titolo di spese di procedura.

2. 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.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 10/05/2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to