

DELIBERA 451/2023/CRL/UD del 10/11/2023
G. Pxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/550862/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 10/11/2023;

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 **G. Pxxx** del 16/09/2022 acquisita con protocollo n. 0267540 del 16/09/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, Sig. **G. Pxxx**, cliente della Soc. Wind Tre, esponeva di aver subito il mal funzionamento del servizio internet e fonia, a partire dal 21.6.22. Il medesimo provvedeva pertanto, ad inoltrare ben nove segnalazioni presso il servizio clienti dell'operatore che, a sua volta, in modo automatico, fissava delle date per la risoluzione della problematica, che poi, alla fine, venivano regolarmente disattese. L'utente chiedeva quindi: “indennizzo per la mancata fruizione dei servizi internet e fonia, nonché per la mancata risposta alla prima segnalazione di reclamo del 21/6/2022. In base ad ART.6 DEL 347/18 All. A si richiedono 6 euro/gg per 58 gg disservizio per 2 servizi (voce + internet). Totale $348 \times 2 = 796$ euro. In base ad art.12 DEL 347/18 All. A si richiedono 2,5 euro gg per mancata risposta al reclamo superati i 45 gg di tempo limite. Pertanto $2,50 \times 13 \text{ gg} = 32,5$ euro. Totale 828,50”.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva la Soc. Wind Tre eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto “...Preme rilevare che a seguito dell'apertura della segnalazione tecnica veniva riconosciuta sulla sim mobile WindTre con numerazione 34944xx, intestata all'istante una promozione gratuita con applicazione di 100 giga validi per un mese. In data 23/06/2022 a seguito intervento dell'assistenza tecnica il disservizio veniva chiuso e risolto...In data 01/07/2022, a seguito di contatto dell'istante all'assistenza clienti WindTre, veniva aperta una nuova segnalazione tecnica per la numerazione 06891xxx per problemi di assenza di portante, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management, veniva inviato sms informativo di apertura pratica tecnica: Dalle verifiche effettuate dall'assistenza tecnica WindTre emergeva un problema relativo ad un disservizio di area che necessitava di un intervento tecnico di particolare complessità per cui i tempi di risoluzione sarebbero stati più lunghi. In data 09/08/2022 perveniva una PEC dall'istante per sollecitare la risoluzione del disservizio; il reclamo veniva preso in carico dall'assistenza clienti WindTre e verificato che il disservizio era ancora in lavorazione veniva inviata risposta all'istante di presa in carico della segnalazione... In data 10/08/2022 l'istante presentava presso il Corecom Lazio il Provvedimento temporaneo d'urgenza protocollo n. GU5/544322/2022 per problemi di connessione per l'utenza fissa 06891xxx. In data

16 e 17/08/2022 WindTre a seguito delle verifiche tecniche comunicava la risoluzione del disservizio, l'istante stesso contattato dall'assistenza clienti WindTre confermava la risoluzione...Preme rilevare che l'assistenza clienti WindTre per i giorni di disservizio da giugno ad agosto 2022 emetteva le seguenti note di credito a storno parziale dei canoni relativi alla numerazione fissa come da Art. 7.3 e 20.1 delle condizioni generali di contratto... • nota di credito n. 552200026024 di € 4,20 relativa alla fattura F2202083640; • nota di credito n. 552200026026 di € 6,95 relativa alla fattura n.F2208241479 • nota di credito n. 552200025605 di € 16,09 relativa alla fattura n. F2205179441 per le note di credito n.552200026024 e n.552200025605 veniva predisposto rimborso tramite bonifico bancario, mentre la nota di credito n. 552200026026 compensava parzialmente la fattura n.F2208241479: (doc. 1 nota di credito n. 552200026024; doc. 2 nota di credito n. 552200026026; doc. 3 nota di credito n. 552200025605) La convenuta rappresenta inoltre che, nelle more del procedimento, a prescindere dalla fondatezza della controversia de quo, a titolo conciliativo e a dimostrazione della propria buona fede, ha provveduto ad emettere le ulteriori note di credito: • n. 552200041068 di € 19,98 relativa alla fattura n. F2211357973 per il cui rimborso è stato predisposto bonifico bancario • n. 552200043226 di € 100 indennizzo massimo previsto dalla carta dei servizi in caso di disservizio tecnico per il cui rimborso è stato predisposto bonifico bancario intestato all'istante. (doc. 6 nota di credito n. 552200041068; doc.7 nota di credito n. 552200043226) Destituita di fondamento appare la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, difatti l'istante veniva costantemente informato delle verifiche tecniche tramite SMS come si evince anche dalla documentazione allegata dall'istante stesso nel fascicolo documentale e solo in data 09/08/2022 inviava una PEC di reclamo alla quale WindTre ha comunque risposto come dimostrato, si sottolinea inoltre che in data 10/08/2022 l'istante presentava il provvedimento di urgenza...Premesso quanto sopra, 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 3. Motivi di diritto Si rappresenta quanto stabilito dai seguenti articoli delle Condizioni Generali di Contratto in tema di disservizio (doc. 4 condizioni generali di contratto): • Art. 7.3 – “Nel caso di attivazione dei Servizi 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. Nel caso di ritardo rispetto ai tempi sopra indicati, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui all’art. 20.1”. • Art. 20.1 – “Qualora, nel caso di Servizio erogato, non siano rispettati i termini previsti all’art. 7.3 per la riparazione dei guasti, il Cliente avrà diritto ad un indennizzo come specificato nella Carta Servizi (...)”. • In tema di “Garanzie offerte da WIND”: art. 20.9:” In tutti i casi di cui al presente articolo, sono fatti salvi i casi in cui il mancato rispetto delle tempistiche dichiarate sia dovuto a cause di forza maggiore, a casi di eccezionale difficoltà tecnica, a ritardi causati da tempistiche dipendenti dalla clientela e/o a circostanze comunque non imputabili a WIND. La Carta dei Servizi (doc. 5 carta dei servizi) in tema di irregolare funzionamento del servizio, all’art. 2.2 dispone che “Wind si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la

segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. (...) Nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3". All'art. 3.3 viene, altresì, disposto che "(...) Nei casi di mancato rispetto dei termini di cui ai punti n. 2.2, 2.3, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di entità commisurata alla durata del disservizio, mobile o fisso, ed ai volumi di traffico sviluppati, secondo le tabelle di seguito riportate. Nei casi di guasti eccezionali e generalizzati di particolare complessità tecnica di cui ai punti 2.2 e 2.3, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari ad €2,50 a partire dal quinto giorno successivo alla cessazione della causa di forza maggiore ovvero dalla data di risoluzione comunicata ai sensi dell'articolo 2.2 ove non rispettata". Si evidenzia inoltre che Wind Tre ha ottemperato a quanto previsto nella Carta Servizi all'art. 2.3 che dispone che "(...) Per tutte le tipologie di reclami Wind si impegna a fornire riscontro entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo stesso. Nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3."

3. Motivazione della decisione

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 accolta nei termini seguenti. L'istante lamenta l'avvenuta interruzione del servizio internet e fonia a far data dal 21.6.22 e denuncia altresì che, nonostante le numerose segnalazioni -ben nove-, l'operatore ometteva di procedere alla soluzione del problema, se non in data 17.8.22, vale a dire, successivamente all'instaurazione del presente giudizio innanzi al Corecom. Stando a quanto assunto in risposta dall'operatore invece, lo stesso, eccepisce la cessazione della materia del contendere dal momento che, preso atto della problematica patita dall'utente, avrebbe appositamente emesso delle note di credito per i giorni di disservizio, dal mese di giugno 2022 al mese di agosto 2022, a storno parziale dei canoni. Orbene, rispetto a quanto lamentato dall'istante, interviene Agcom, con la Delibera n.41/11/CIR, nella quale viene stabilito quanto segue "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 1, disciplina quanto segue: "In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per

ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno di interruzione...". Ciò considerato, può essere ritenuta legittima la richiesta di indennizzo da parte dell'utente a seguito dell'avvenuta interruzione della linea in questione, circostanza questa, comprovata dalle numerose segnalazioni inoltrate all'operatore ed esattamente: -la prima segnalazione è del 21.6.22, effettuata sul numero verde 159, alla quale l'operatore così rispondeva: "Ti informiamo che la risoluzione è prevista entro il terzo giorno lavorativo, salvo imprevisti"; -la seconda segnalazione è dell'1.7.22 e veniva effettuata dopo che l'istante si avvedeva che l'operatore, nonostante la precedente segnalazione non fosse stata lavorata e risolta, aveva provveduto alla chiusura della pratica. In realtà, l'operatore assumerebbe di aver risolto il guasto in data 23.6.22, ma nessuna comunicazione sull'effettiva risoluzione del guasto veniva inviata all'istante, per il quale, nessun ripristino della linea veniva effettuato. Anzi, dichiara l'istante di aver contestato presso il call center della compagnia telefonica, l'avvenuta chiusura del precedente ticket, confermando al contempo, che nessuna riparazione del guasto risultava essere stata effettuata da Wind Tre. Non solo, ma l'istante sollecitava altresì l'operatore a produrre adeguata documentazione a supporto delle proprie affermazioni, dimostrando che l'utente avrebbe usufruito del servizio, navigando su internet o effettuando telefonate nel periodo dal 23.6.22 all'1.7.22. alcuna documentazione veniva prodotta dall'operatore; -la terza segnalazione è del 7.7.22, alla quale l'operatore rispondeva: "Il problema tecnico che ci hai segnalato è causato da un guasto che interessa l'area cui appartiene la tua linea...la data prevista di soluzione è il 11.7.22"; -al quarto sollecito del 12.7.22, l'operatore rispondeva indicando il 17.7.22 come nuova data di prevista risoluzione; -al quinto sollecito del 20.7.22, l'operatore rispondeva indicando il 23.7.22 come nuova data di prevista risoluzione; -al sesto sollecito del 26.7.22, l'operatore rispondeva indicando il 28.7.22 come nuova data di prevista risoluzione; -al settimo sollecito del 31.7.22, l'operatore rispondeva indicando il 2.8.22 come nuova data di prevista risoluzione; -all'ottavo sollecito del 3.8.22, l'operatore rispondeva indicando il 6.8.22 come nuova data di prevista risoluzione; -al nono sollecito dell'8.8.22, l'operatore rispondeva indicando il 10.8.22 come nuova data di prevista risoluzione. -In data 9.8.22, l'istante inoltrava formale pec con la quale sollecitava, una volta per tutte, un intervento risolutivo, evidenziando la lunga serie di segnalazioni rimaste disattese, lamentando la mancata gestione del problema, la mancanza di comunicazione e di informazione da parte di Wind Tre ed invocando il ripristino del servizio interrotto. Nonostante tutte le segnalazioni e i solleciti di cui sopra, l'operatore non provvedeva al ripristino della situazione ex ante, così costringendo l'istante, in data 10.8.22, a presentare l'istanza con la quale veniva instaurato il presente procedimento. Stando a quanto dichiarato dall'istante quindi, il medesimo, in nessuna delle telefonate effettuate presso il call center dell'operatore, sarebbe riuscito ad ottenere informazioni certe e specifiche sul problema lamentato, dal momento che nessun operatore era in grado di fornire indicazioni sullo stato del disservizio o se realmente l'operatore si stava, concretamente, adoperando per la risoluzione del problema. Solo all'esito dell'instaurazione del detto giudizio, vale a dire in data 17.8.22, l'operatore procedeva a risolvere il disservizio denunciato. Dichiara l'operatore poi, di aver emesso delle note di credito proprio all'esito del disservizio

patito dall'utente, ma a tale proposito, occorre evidenziare, come dichiarato dallo stesso istante, che le note di credito, per lo meno le prime tre, venivano emesse in data 7.9.22 e 8.9.22, vale a dire ben 78 giorni dopo la prima segnalazione di disservizio, senza provvedere ad inviare comunicazione o informazione alcuna al cliente; lamenta inoltre l'istante che per le ulteriori due note di credito, una non sarebbe proprio pervenuta. Anzi, proprio a seguito del comportamento di Wind Tre, lo stesso, esasperato, avrebbe deciso di recedere dal contratto, optando per un altro operatore. Tutto quanto sopra considerato, si ritiene per l'effetto, di poter computare l'inizio del disservizio lamentato a partire dalla prima segnalazione del 21.6.22, sino alla data del 17.8.22, data appunto, dell'avvenuta risoluzione della problematica e così, 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 l'interruzione della connessione dati, sarà pari ad € 342,00: € 6,00 x giorni 57. Considerato poi, che il disservizio denunciato ha interessato sia la linea internet che quella di fonia, l'importo complessivo sarà di € 684,00 (€ 342,00.x 2). Per quanto attiene alla doglianza relativa alla mancata risposta al reclamo, sebbene l'operatore abbia, seppur sinteticamente ed in modo automatico, risposto alle segnalazioni ed ai successivi solleciti, ha sempre omesso di informare dettagliatamente l'utente sulle verifiche tecniche che si apprestava ad effettuare e tra l'altro, non ha mai provveduto a fornire una risposta esaustiva e completa neanche alla pec del 9.8.22 per meglio chiarire le motivazioni del disservizio. E' sempre stato l'istante, di propria iniziativa, allo scadere del termine indicato dall'operatore, di volta in volta, e poi disatteso, a contattare il call center al numero 159. La documentazione prodotta in atti dall'istante conferma che, effettivamente, il problema lamentato, veniva risolto solo ed esclusivamente trascorsi 6/7 giorni dall'instaurazione del provvedimento d'urgenza. Orbene, in base a quanto prescritto anche 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 e così: "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). 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”. Destituita di ogni fondamento risulta inoltre, l’eccezione dell’operatore secondo cui l’utente avrebbe provveduto ad inoltrare reclamo formale solo in data 9.8.22, dal momento che il Sig. Piazza ha più volte inviato segnalazioni e solleciti, prima di detto reclamo, presso il call center di Wind Tre e 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”. Pertanto, si ritiene corretto che l’operatore provveda ad indennizzare l’istante di complessivi € 142,50 per la mancata risposta al reclamo (€ 2,50 x giorni 57).

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l’istanza del sig. **G. Pxxx** nei confronti della società Wind Tre, che pertanto è tenuta a corrispondere all’istante l’indennizzo complessivo di € 684,00 per l’interruzione dei servizi nonché l’indennizzo di € 142,50 per la mancata risposta ai reclami oltre interessi dalla domanda al soddisfo. Si compensano le 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, 10/11/2023

f.to



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini