

DELIBERA N. 37/2022

(GU14/462965/2021)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 17/03/2022;

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;

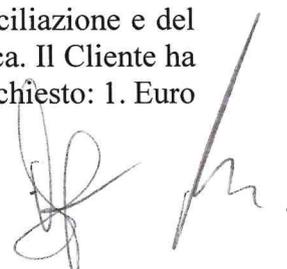
VISTA l’istanza di  del 05/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La cliente ha espresso nel reclamo PEC dell’8 luglio 2021 le proprie doglianze circa il malfunzionamento della rete wireless. In particolare ha specificato che tale malfunzionamento durava da circa 18 mesi nonostante la WINDTRE avesse tentato di risolvere la problematica prima modificando il canale di trasmissione WI-FI, poi agendo sul modem senza però ottenere risultati, ed infine sostituendolo. L’istante lamenta che la sostituzione che non è avvenuta fino all’inserimento dell’istanza di conciliazione e del relativo GU5, configurandosi una sostanziale conferma della problematica. Il Cliente ha allegato screenshot dei contatti con il 159. Alla luce di quanto esposto ha chiesto: 1. Euro





8 giornalieri per il malfunzionamento della linea dati FTTC dal 16/03/2019 (giorno del primo reclamo certificato dalla schermata operatore) fino alla data di avvenuta sostituzione del modem del 12 agosto 2021, per un totale di 880 giorni e 7040 euro; 2. Euro 300 per la mancata risposta al reclamo dell' 8 luglio 2021; 3. Il rimborso della quota internet (per approssimazione il 50 per cento del totale della fattura) per ognuna delle fatture emesse nel periodo marzo 2019 – luglio 2021. Tuttavia la parte istante ha formulato tale richiesta complessiva: indennizzo per il guasto che si sarebbe protratto per circa 18 mesi, ai sensi del regolamento indennizzi nella misura di € 4.200,00 e indennizzo per la mancata risposta ai reclami nella misura di €. 300,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, in via preliminare ha eccepito l'assoluta genericità della richiesta formulata dall'istante, laddove ha contestato malfunzionamenti e disservizi senza fornire alcuna indicazione circa la tipologia e il periodo interessato. Assume che l'istante, titolare della linea [REDACTED] contattava il servizio clienti per segnalare lentezza di navigazione. Effettuate le dovute verifiche, la gestione veniva effettuata on line con cambio del canale del modem. In data 08 luglio 2021 perveniva reclamo con richiesta di rimborso degli importi pagati. Poiché le segnalazioni tecniche risultavano gestite tempestivamente e con esito positivo, il reclamo non veniva accolto, dandone comunicazione all'utente in forma scritta e telefonica, come da documentazione allegata in atti. In data 05 agosto 2021 l'utente inoltrava istanza di provvedimento temporaneo GU5/448070/2021, segnalando il malfunzionamento del wi-fi Effettuate le dovute verifiche, la scrivente comunicava che era necessario provvedere alla sostituzione del modem. In data 12 agosto 2021 il modem veniva consegnato, per cui il procedimento veniva archiviato. L'istante contesta alla scrivente convenuta disservizi che hanno interessato la linea telefonica per 18 mesi. In merito al lamentato malfunzionamento, la disamina dei fatti evidenzia che il servizio era regolarmente attivato ed era funzionante. Le uniche segnalazioni pervenute al servizio clienti riguardavano la lentezza della navigazione e risultano gestite on line con il reset o il cambio canale del modem. Nessun reclamo risulta citato o allegato dall'utente nel presente fascicolo documentale, a cui la convenuta non avrebbe fornito risoluzione o riscontro. I dettagli di traffico che è stato possibile congelare e conservare confermano del resto il regolare funzionamento del servizio, sia fonia sia dati. Laddove la lentezza fosse relativa al WI- FI, non può infatti escludersi che sia ricollegabile anche a problematiche legate all'ubicazione del modem in sede cliente o ai terminali in uso al medesimo. Alla luce di tanto, l'operatore respinge la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, poiché idoneo riscontro è stato fornito all'istante telefonicamente, in forma scritta e in sede GU5, e chiede il rigetto delle richieste dell'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'attività istruttoria dell'Avv. [REDACTED] emergono una serie di considerazioni. Come indicato dall'Operatore nella sua memoria, la Carta dei Servizi prevede che "WINDTRE e WINDTRE BUSINESS si impegnano a risolvere eventuali



guasti tecnici relativi ai servizi di telefonia mobile entro il primo giorno non festivo successivo alla segnalazione, quelli 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" (art.9). Orbene la prima segnalazione del malfunzionamento del WI-FI, risale alla segnalazione del 16 marzo 2019 e l'Operatore, ha tempestivamente risolto il problema come indicato dalle schermate allegate. Si precisa che con successiva pec dell' 8 luglio 2021, l'istante ha sostenuto di aver richiesto da circa sei mesi la sostituzione del modem per malfunzionamento del wifi, pertanto, il ritardo nella gestione del disservizio può computarsi ragionevolmente per la durata di sei mesi fino al giorno di riattivazione del servizio wifi avvenuto il 12 agosto 2021. Solo per completezza in data 05 agosto 2021, a seguito di istanza del cliente di provvedimento temporaneo GU5/448070/2021, veniva comunicato che era necessario provvedere alla sostituzione del modem per risolvere il problema. Con tale dichiarazione, l'Operatore riconosceva e legittimava le doglianze del cliente. Alla luce di tanto, appare congruo liquidare alla parte istante l'indennizzo per malfunzionamento del servizio previsto dall'art.6, comma 2, dell'Allegato A alla delibera n.347/18/CONS., così computato: € 3,00 per giorni n. 180 giorni per un totale di € 540,00. La mancata risposta al reclamo non è accoglibile perché l'indennizzo principale ne assorbe la richiesta, così come le spese di procedura non possono essere riconosciute, essendo la odierna procedura su Conciliaweb interamente gratuita e risultando facoltativa l'assistenza di un Legale;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Operatore WIND TRE, per i motivi in premessa, in parziale accoglimento della domanda, è tenuta a corrispondere alla parte istante l'indennizzo totale di euro 540,00 (cinquecentoquaranta,00) mediante assegno circolare/bonifico all'istante entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente atto. Ogni altra richiesta è rigettata per i motivi in premessa.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco