

DELIBERA N. 73/2021

XXX / WIND XXX (GU14/377195/2021)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 17/06/2021;

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 modificato 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 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. 670/20/CONS;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative e delle regioni e delle Province autonome, prorogato con delibera n. 683/20/CONS recante “Proroga dell’accordo quadro



tra l'autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la conferenza delle regioni e province autonome e la conferenza dei presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”;

VISTA l'istanza di XXX del 13/01/2021 acquisita con protocollo n. 0015830 del 13/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 17/06/2021;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Wind XXX (di seguito Wind), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 13/01/2021; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 05/11/2020), quanto segue. Titolare di un conto telefonico Wind per la fruizione di servizi di telefonia + FTTC - utenza nr. 059XXXX425 - codice cliente nr P10XXXXX302, riscontrava il seguente disservizio: assenza servizio linea voce dal 17/12/2019 al 31/12/2019. Dai contatti col Servizio Clienti, apprendeva che il suddetto disagio era imputabile allo stesso operatore. Provvedeva altresì alla segnalazione in forma scritta (missiva inviata a mezzo pec in data 03/01/2020), cui tuttavia non seguiva alcun riscontro.

Ciò premesso, l'istante richiede:

- 1) indennizzo per disservizio voce utenza Business dal 17/12/2019 al 31/12/2019 (14 giorni x 12,00 euro), per un totale di euro 168;
- 2) storno delle fatture emesse nel periodo di durata del disservizio descritto, per l'importo corrispondente alla mancata fruizione del servizio;
- 3) indennizzo per mancata risposta al reclamo, dal 03/01/2020 (data di invio) fino all'udienza di conciliazione, per un importo totale di euro 300; 4) rimborso delle spese di procedura.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 618.

2. La posizione dell'operatore

Wind, con memoria in data 01/03/2021, evidenzia quanto segue. In merito alla richiesta delle spese di procedura, rammenta che l'art. 20, comma 6, della delibera 353/19/CONS, oltre a prevedere che l'Autorità possa riconoscere il “rimborso delle spese”, dispone espressamente che le spese chieste siano “necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura”.



Rileva che l'istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura senza dimostrare alcunché a riguardo, come diversamente disciplina la delibera citata.

Ciò premesso, riporta e documenta l'esito delle verifiche eseguite in relazione al codice cliente P10XXXXXX302, a cui vanno ricondotti i seguenti contratti: - contratto fisso Infostrada codice 143XXXXXXXXX508 - DN LINEA ATTIVA 059XXXXX425 - attivato in data 02/08/2018 in accesso Fibra FTTC, disattivato in data 17/07/2020 per disdetta volontaria; - contratto mobile post pagato Wind codice 143XXXXXXXXX507 - SIM DATI linea 389XXXXX438 - attivato in data 26/07/2018 con Listino Internet 50 GIGA PIVA dal 19/07/2020, tuttora attivo; - contratto mobile PRE_NO_TAX codice 148XXXXXXXXX061 - SIM VOCE e DATI linea 329XXXXX357 - attivato in data 16/01/2020 con Listino UNLIMITED PROFESSIONAL, tuttora attivo.

Relativamente al contestato disservizio tecnico sulla linea fissa 059XXXXX425, evidenzia che: - solo in data 27/12/2019 perveniva, da parte istante, un contatto all'assistenza tecnica, che prontamente poneva in atto le dovute azioni finalizzate a verificare il malfunzionamento; - in data 02/01/2020 il guasto tecnico veniva chiuso con la seguente soluzione: Risolto verificato (allegata schermata); - successivamente, mai alcuna ulteriore segnalazione perveniva all'assistenza tecnica; - in data 07/01/2020, al contrario, perveniva reclamo da parte del legale del cliente, in risposta al quale si provvedeva a riconoscere gli indennizzi previsti dalla Carta Servizi in materia di malfunzionamento con invio di opportuno riscontro via mail (allegata schermata). Rispetto al lamentato disservizio, evidenzia l'assenza di prove fornite al riguardo dall'istante. Rileva che la Carta Servizi Wind, 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. Con riguardo a quest'ultima tipologia di guasti, WIND si impegna a fornire informativa attraverso ogni canale, ad esempio tramite sito web, sullo stato del disservizio occorso...". Nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3."

Rileva altresì quanto previsto dal Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche approvato con Delibera 347/18/CONS all'art. 2, comma 3: "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."

Chiede infine di rigettare qualsivoglia richiesta in ordine alla presunta mancata risposta ai reclami atteso che, come documentato in atti, la convenuta ha inviato opportuno riscontro confermando le azioni intraprese.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

La richiesta di cui al punto 1) non può essere accolta. Ai sensi dell'art. 2, comma 3, della delibera n. 347/18/CONS "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...". Ebbene, rispetto alla fattispecie in esame, Wind, successivamente al ricevimento di reclamo in data 03/01/2020 (allegato dall'istante), risulta agli atti (schermata di riscontro ad esso) avere in effetti prontamente corrisposto, a titolo di indennizzo per il disservizio occorso sulla linea fissa 059XXXX425, euro 25, circostanza (non contestata dall'istante) alla luce della quale, in ossequio alla disposizione sopra richiamata, nessun ulteriore indennizzo risulta accordabile all'istante. Tale importo (euro 25) risulta, tra l'altro, del tutto congruo in considerazione del fatto che l'operatore afferma e documenta (schermata allegata, non contestata dall'istante) che solo in data 27/12/2019 l'istante contattava l'assistenza tecnica per segnalare il disservizio e che esso veniva poi prontamente gestito e risolto (affermazione pienamente in linea con quanto riportato dall'istante nel Formulario GU14, ovvero che il disservizio cessava in data 31/12/2019). In ragione di tali considerazioni, si ribadisce dunque la non accoglibilità della richiesta.

La richiesta di cui al punto 2) può essere parzialmente accolta. Come già precisato al punto precedente, alla luce della documentazione agli atti, il lamentato disservizio sulla linea fissa 059XXXX425, il cui effettivo verificarsi risulta in effetti pacificamente ammesso dallo stesso operatore, può farsi decorrere a partire dal 27/12/2019 (dies a quo), data in cui l'istante segnalava per la prima volta all'operatore tale problematica, fino al 31/12/2019 (dies ad quem), data di risoluzione della stessa, così come riportato dal medesimo istante nel Formulario GU14 depositato. Ebbene, rispetto a tale arco temporale (27/12/2019 - 31/12/2019: 5 gg. di disservizio), Wind è dunque tenuto a stornare dalla/e fattura/e emessa/e quanto addebitato a titolo di linea fissa 059XXXX425, oggetto, in via esclusiva, del lamentato disservizio.

La richiesta di cui al punto 3) non può essere accolta. Risulta, in effetti, agli atti reclamo a mezzo pec in data 03/01/2020 (e relativa ricevuta di avvenuta consegna), inoltrato, tuttavia, tardivamente, ovvero a problematica ormai risolta (in data 31/12/2019, come riportato dall'istante nel Formulario GU14 depositato) e, per di più, comunque regolarmente riscontrato in data 13/01/2020 da parte dell'operatore, il quale allega, a riprova di ciò, apposita schermata, ove è riportato l'importo di euro 25 riconosciuto a titolo di indennizzo per il disservizio occorso (schermata che l'istante non risulta avere provveduto a contestare). Non vi è dunque margine per riconoscere, al riguardo, alcun indennizzo.

La richiesta di cui al punto 4) non può essere accolta, attesa la natura completamente gratuita della procedura attraverso la piattaforma ConciliaWeb nonché l'assenza in atti di documentazione attestante spese giustificate.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità,

DELIBERA

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



2. Wind XXX è tenuto, rispetto all'arco temporale dal 27/12/2019 al 31/12/2019 (5 gg. complessivi), a stornare dalla/e fattura/e emessa/e quanto addebitato a titolo di linea fissa 059XXXX425.

3. Wind XXX è tenuto a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

5. 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, 17/06/2021

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi

