

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 28 /2021

Estratto del processo verbale della seduta n. 7 del 30/07/2021

Oggetto: Definizione della controversia XXXXXXX/Wind Tre S.p.A.
(GU14/345545/2021)

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il Vice Presidente

Antonella Eloisa Gatta

il componente

Cristina Vescul

Verbalizza

Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

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;

VISTO l'Accordo Quadro 2018 tra Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, del 28 novembre 2017, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS del 19 ottobre 2017;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, stipulata tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 27 dicembre 2017, come prorogata dalla delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio delle funzioni delegate in materia di comunicazioni, tra l'Autorità e il Corecom del Friuli Venezia Giulia sottoscritta nel dicembre 2017 ed in particolare l'art.5,c.1, lett. e) sulla "definizione delle controversie”;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 “*Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)*” in particolare l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale “il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53”;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXX acquisita con protocollo n. 0447348 del 28/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante riferisce di aver formulato al gestore convenuto formale richiesta di trasloco dei servizi fonia ed internet della propria utenza n. xxxxxxxx in data 10 gennaio 2020 e per la quale l'Operatore ha confermato l'apertura della pratica (cfr. all. pec Wind del 13/01/2020). Ciò nonostante il trasloco non viene effettuato e parte istante non viene aggiornata sull'iter in essere della procedura di trasloco. Per tale motivo reitera la propria richiesta in data 14.04.2020 e, a fronte del permanere del silenzio del gestore, avanza formale reclamo con pec del 18.05.2020. A fronte dei suddetti solleciti l'Operatore non effettua il trasloco né comunica alla parte istante alcuna informativa in merito. Quindi, in data 08.06.2020, l'istante avvia nei confronti di Wind, avanti al Corecom, formale procedimento di conciliazione e contestuale richiesta di adozione di provvedimento temporaneo a seguito dei quali, in pari data, l'Operatore gli riferisce dell'impossibilità di espletare la procedura di trasloco e gli consente di recedere dal contratto o di migrare verso altro gestore in esenzione di costi. Il ricorrente recede dal contratto in data 15.06.2020.

Con successiva memoria di replica del 12.02.2021, l'istante ribadisce e rimarca la propria posizione affermando, preliminarmente, che parte convenuta, se pur in tal senso onerata, non ha prodotto alcun elemento probatorio certificante l'esistenza delle asserite problematiche tecniche riscontrate che restano, pertanto, una mera affermazione di parte assolutamente priva di comprovante documentazione a suo sostegno. La ricorrente afferma, inoltre, il mancato assolvimento dell'onere informativo in capo al gestore il quale non ha provveduto a comunicarle tempestivamente l'impossibilità all'espletamento della procedura richiesta; precisa che le note di sistema prodotte da Wind Tre sono mere schermate di carattere autoreferenziale e che l'unica comunicazione di carattere informativo è riconducibile a quanto prodotto a seguito del presentato GU5. Contesta, infine, l'asserito riscontro al reclamo sostenuto da parte convenuta e dalla stessa ricondotto alla comunicazione di cui al GU5 nella quale alcuna menzione viene fatta in merito alle richieste di rimborso/storno delle fatture emesse dal gestore. Al riguardo, neppure le note di credito emesse in data 24.11.2021 possono essere richiamate dal gestore quale riscontro al reclamo per *facta concludentia* dato l'estremo ritardo nell'emissione delle stesse.

In base a tali premesse l'istante ha richiesto:

- a) l'indennizzo per mancato trasloco della linea dal 10.04.2020 al 08.06.2020 per un totale di 60 giorni;
- b) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami dal 01.06.2020 alla data di presentazione dell'istanza per un totale di 151 giorni;
- c) la ripetizione dei canoni corrisposti durante il periodo di disservizio;
- d) l'annullamento di eventuali morosità pendenti;
- e) il rimborso per le spese di procedura ed assistenza.

L'istante quantifica la richiesta di rimborsi/indennizzi nell'importo complessivo di euro 1300,00- (*milletrecento/00*).

2. La posizione dell'Operatore.

Parte convenuta respinge gli addebiti formulati da parte istante. Dichiara la cessazione della materia del contendere con riferimento alla richiesta di rimborso delle fatture emesse in assenza di servizio avendo emesso n. 5 note di credito per un importo complessivo di euro 136,45 - (*centotrentasei/quarantacinque*) rimborsato tramite assegno e incassato dall'istante in data 02.01.2021. Chiede l'inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza limitatamente alla richiesta delle spese di procedura in quanto generica e non documentata come, invece, richiesto dall'articolo 20, comma 4, dell'Allegato A alla delibera AGCOM 203/18/CONS.

Nel merito, la convenuta riferisce che in data 03.02.20, dopo la conferma di disponibilità dell'utente, contattata in data 20.01.20, completava il downgrade della linea configurandola con gli stessi parametri di accesso della sede di destinazione e procedeva, in data 06.02.20, con l'ordine di trasloco dell'utenza che veniva tuttavia sospeso in data 17.02.20 per "*tubazione satura/insufficiente*". Quindi, in data 28.03.20 il reparto tecnico fissava all'istante l'appuntamento del 28.03.20. La cliente veniva informata, con sms del 26.02.20, del ritardo nell'attivazione del servizio. In data 24.03.20 risaliva a sistema un KO all'ordine di trasloco con causale "*KO per time out OLO a seguito opere speciali*" (cfr. all. 2), comunicato alla cliente

telefonicamente in data 23.03.20. Anche l'ulteriore ordine di trasloco del 13.04.20 otteneva, in data 11.05.20, un "KO per time out OLO a seguito di opere speciali" che veniva comunicato all'utente con sms del 08.05.20.

L'Operatore esclude, quindi, ogni propria responsabilità potendo riservarsi il diritto di non dare seguito all'attivazione dei servizi in presenza di motivi tecnici che ne rendono impossibile l'attivazione stessa (cfr. art. 2.1. Condizioni generali allegate). Pertanto, prosegue parte convenuta, posto che la mancata evasione della richiesta è riconducibile alla necessità che altro operatore effettui lavori di particolare rilevanza tecnica/economica, in ragione dei fatti verificatisi, il disservizio è da ritenersi riconducibile a cause di forza maggiore tali da esimere la responsabilità del gestore. Nulla risulta, quindi, dovuto a titolo di indennizzo, in linea con quanto sancito dall'art. 3.3 della Carta Servizi rubricato "Indennizzi": "(...) 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". Afferma, inoltre, il pieno rispetto degli oneri informativi a proprio carico, avendo "sistematicamente comunicato all'utente, telefonicamente o tramite l'invio di sms, i possibili ritardi o gli eventuali impedimenti legati alla gestione del passaggio". Respinge, infine, ogni addebito sul mancato riscontro al reclamo richiamandosi, a quanto previsto dall'art. 2, comma 3, della Carta dei servizi: "Reclami presentati dai clienti": "(...) Per tutte le tipologie di reclami Wind si impegna a fornire riscontro entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo stesso". Nella fattispecie, precisa, che il reclamo del 18.05.2020 è stato riscontrato in data 08.06.2020 tramite risposta al provvedimento GU5 in quanto l'invio della segnalazione pochi giorni prima dell'avvio del procedimento determinava una rinuncia da parte del cliente ad avvalersi del presidio contrattuale a favore della procedura contenziosa.

L'istante attualmente presenta un insoluto di euro 346,42- (trecentosei/quarantadue) e le fatture emesse successivamente alla disattivazione dell'utenza fissa in contestazione, a parte quella n. W203628xxxx, fanno riferimento ad un'altra linea mobile intestata all'utente e non oggetto del presente procedimento.

Per quanto esposto Wind Tre ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante perché infondate in fatto e diritto e in subordine ex art. 1241 c.c. la compensazione tra le relative poste debito/credito.

3. Motivazione della decisione.

In data 19.02.2021 si è tenuta l'udienza di discussione che ha sancito l'inconciliabilità delle posizioni delle parti.

L'istanza di parte ricorrente è parzialmente accolta nella misura e per le motivazioni di seguito indicate.

La richiesta di cui al punto a) "indennizzi per mancato trasloco della linea" è accolta.

In base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui all'Allegato A alla Delibera AGCOM 179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento dell'AGCOM stesso, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, e ciò anche sotto il profilo temporale.

Ove l'utente lamenti un ritardo rispetto alla fornitura del servizio richiesto, l'operatore è tenuto a dimostrare che il fatto oggetto di doglianza è stato determinato da circostanze a lui non imputabili e, contestualmente, a fornire idonea informativa all'utente.

Ciò premesso, la richiesta in argomento è stata formulata, come da risultanze istruttorie, in data 10.01.2020 e l'espletamento della stessa, considerato il termine massimo previsto ex art. 2.1 della Carta dei servizi, pari a giorni 70, si sarebbe dovuto concludere, quindi, entro il 20.03.2020.

L'istante, invece, apprende della impossibilità afferente l'esperarsi del trasloco richiesto solo, in data 08.06.2020, a seguito di proponimento di provvedimento temporaneo ed in risposta allo stesso da parte del gestore.

Parte convenuta, nella propria memoria, sostiene di aver informato telefonicamente e con sms l'istante sull'esito della procedura di trasloco e sugli impedimenti tecnici, riportando a suo sostegno le

schermate del proprio terminale con l'indicazione dei diversi KO. Tuttavia di tale impossibilità, anche a volerne prendere atto, il gestore non dà corretta, trasparente e completa comunicazione all'istante.

Le schermate prodotte dal gestore e relative anche agli SMS indirizzati all'istante, non possono in alcun modo configurare un adempimento del convenuto di quelli che sono i propri oneri informativi atteso soprattutto che parte ricorrente ha contestato a Wind di non aver mai ricevuto alcuna comunicazione/informazione sullo stato della procedura di trasloco della sua utenza se non appena in data 08.06.20 a seguito del deposito di specifico GU5. Tra l'altro il testo in essi riportato è il medesimo per entrambi ed il contenuto risulta generico e privo di informazioni di pregio cui l'utente avrebbe nel caso potuto fare riferimento per valutare la situazione in essere, la tempistica rimanente o l'entità delle problematiche riferite.

Dunque, atteso che l'operatore che non rispetti gli oneri informativi relativi all'attivazione dei servizi richiesti risponde del mancato rispetto dell'obbligazione principale, parte convenuta dovrà corrispondere all'istante, ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 2, e 13, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, l'importo complessivo di euro 800,00 - (ottocento/00) calcolato nella misura di euro 10,00 (€ 7,50 incrementato di 1/3 data la tecnologia della linea oggetto di richiesta di trasferimento che risulta essere FTTC) *pro die* per un totale di 80 giorni. Ai fini del calcolo del periodo indennizzabile si è individuato quale *dies a quo* il giorno 20.03.2020 (data in cui il trasloco si sarebbe dovuto completare) e quale *dies ad quem* il giorno 08.06.2020, (data in cui l'istante apprende dell'impossibilità di esperire il trasloco).

La richiesta di cui al punto b) "indennizzi per mancata risposta ai reclami" non è accoglibile per le motivazioni di seguito riportate. Parte istante avanza, in data 18.05.2020, formale reclamo nei confronti del gestore avente ad oggetto il mancato trasloco della linea telefonica. Nell'occasione chiede il suo completamento e il rimborso delle fatture saldate a partire dal mese di febbraio 2020. Successivamente, in data 03.06.2020, in pendenza dei termini previsti per riscontrare il reclamo, avvia il procedimento di conciliazione. Per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, è, però, necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente in base alla Carta dei servizi. Diversamente, la procedura di conciliazione rappresenta l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non può essere sanzionabile (così Del. AGCOM 212/18/CIR).

La richiesta di cui al punto c) "ripetizione dei canoni corrisposti durante il periodo di disservizio" risulta già soddisfatta dall'operatore. Parte convenuta, infatti, dichiara di aver provveduto al rimborso delle fatture relative al periodo oggetto del contendere depositandone comprovante documentazione.

La richiesta di cui al punto d) "annullamento di eventuali morosità pendenti" è accoglibile. Il riferimento va alla fattura di chiusura n. W203628xxx di data 22.12.2020 il cui importo riferito all'utenza in discussione è pari a euro 220,00 - (duecento/venti). In considerazione del fatto che la ricorrente ha receduto dal contratto per inadempimento del gestore, si ritiene corretto e ragionevole stornare l'importo suddetto. Resta inteso, analogamente, che saranno oggetto di storno anche eventuali ulteriori importi fatturati non depositati agli atti e riferiti all'utenza oggetto di controversia.

La richiesta di cui al punto e) "rimborso per le spese di procedura ed assistenza" non può essere accolta. La procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è, infatti, completamente gratuita e, in ogni caso, non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (conforme è il recente costante orientamento Agcom, si vedano, ex multis, delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20/CIR).

Tutto ciò premesso,

DELIBERA

Articolo 1

la Società WINDTRE, in parziale accoglimento dell'istanza promossa dal ricorrente, è tenuta a:

1. corrispondere a favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 800,00 - (ottocento/00) a titolo di indennizzo per il mancato trasloco della linea di cui al combinato disposto degli artt. 4, comma 2, e 13, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi;
2. regolarizzare la posizione amministrativa e contabile dell'istante mediante lo storno dell'importo di euro 220,00 - (duecento/venti) relativo alla fattura W203628xxxx di data 22.12.2020 e di qualsiasi eventuale ulteriore importo riferito all'utenza oggetto della presente istanza;
3. comunicare al Co.Re.Com FVG l'avvenuto adempimento della presente delibera entro 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 20, comma 5 del Regolamento.

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 sui siti *web* del Co.Re.Com FVG e dell'Autorità.

Il direttore
del Servizio Organi di garanzia
Roberta Sartor

Il presidente
Mario Trampus

Atto sottoscritto digitalmente ai sensi del D.P.R. 445/2000 e del D.LGS. 82/2005 e ss.mm.ii.