

DETERMINA DIRETTORIALE 2/24/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/614363/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CRM - Wind Tre S.p.A. (Very Mobile)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza della società CRM, del 14/06/2023 acquisita con protocollo n. 0159353 del 14/06/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare di diverse utenze telefoniche fisse business, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: a. l’utente ha sottoscritto l’offerta “Office Plus + Opzione Office Smart” (n.ro ordine 1-539168952xxx) che prevedeva n. 5 linee in portabilità: la n. 0107450xxx con profilo “Multi Selection Premium”, le linee nn. 0107412xxx-0100928xxx-0100928xxx con profilo “Premium”, la linea nativa Wind Tre con profilo “Premium” e la linea n. 0100928xxx con profilo “Standard Analogico”; b. da subito la ricorrente ha subito gravi disservizi a causa della totale interruzione del servizio telefonico sia voce che internet sulle utenze attive e della mancata attivazione dei servizi e delle numerazioni oggetto di portabilità. Le apparecchiature fornite da Wind Tre si sono rivelate totalmente inadeguate alla fruizione dei servizi promessi in sede di stipula, ivi compreso il centralino digitale che la CRM ha dovuto cambiare rivolgendosi a fornitore esterno e sopportando le relative spese; c. numerosi sono stati i reclami e i solleciti inviati sia al rappresentante Wind Tre sia al servizio clienti, senza però mai ottenere né riscontri né interventi tecnici risolutivi; d. parte istante, nonostante i disservizi, ha sempre regolarmente provveduto al saldo delle fatture emesse dall’operatore per complessivi euro 4.934,21, il cui importo dovrà pertanto essere ripetuto da Wind Tre perché afferente a utenze

mai attivate e servizi mai resi. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: i. la liquidazione dell'indennizzo/risarcimento per interruzione dei servizi di rete fissa (voce e internet); ii. la liquidazione dell'indennizzo/risarcimento per mancata attivazione e mancata portabilità delle utenze come da contratto; iii. la liquidazione dell'indennizzo per il mancato riscontro ai reclami. iv. il rimborso delle fatture.

La società Wind Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che, a seguito di ricezione della proposta di contratto n. 1539168682xxx sottoscritta dalla società istante in data 15/09/2021 (PDC 1539168682xxx), in data 16/09/2021 veniva attivata una LNA nativa Wind Tre avente numerazione 0104070xxx, in data 26/10/2021 veniva attivato l'accesso dati n. VULA.w50523xxx, e in data 09/11/2021 veniva espletata la portabilità da altro OLO, con lo scenario Wind Tre recipient, delle cinque utenze fisse nn. 0107450xxx, 0107412xxx, 0100928xxx, 0100928xxx e 0100928xxx, nel pieno rispetto delle tempistiche previste dalle Condizioni Generali di Contratto sottoscritte da parte istante e dalla normativa vigente in tema di migrazione. Le suddette utenze venivano attivate con il piano tariffario "Office Plus" e con l'opzione "Office Smart". Wind Tre ha precisato che venivano attivati anche n. 8 apparati per la fonia e n.1 per i dati, acquistati in vendita a rate, una SIM ricaricabile in MNP con scenario Wind Tre recipient e con il piano tariffario "Super Unlimited" e una SIM dati con il piano tariffario "Super Giga Unlimited", nel pieno rispetto della tempistica prevista dalle Condizioni Generali di Contratto e della normativa vigente in tema di NP. Tali utenze e prodotti non sono oggetto della presente doglianza. In data 15/11/2021 perveniva il modulo con la richiesta di attivazione "CLI Unico" riportante una configurazione differente rispetto a quella richiesta nella proposta di contratto sottoscritta. Wind Tre precisa che la prestazione "CLI Unico" consente ai numeri interni, gestiti dal centralino, di presentare al chiamato un numero (CLI) differente da quello di origine. Nel caso di specie, la società istante, con il modulo succitato, aveva aggiunto la numerazione 0101070xxx, nativa Wind Tre, in quanto la numerazione 0100928xxx, indicata originariamente nella proposta di contratto, era dedicata esclusivamente al servizio Fax, e aveva richiesto che, chiamando dalle numerazioni interne indicate nel modulo, il chiamato visualizzasse sempre e solo la numerazione 0107450xxx. Risultato il modulo di richiesta attivazione CLI UNICO conforme, in data 17/11/2021 veniva eseguita la configurazione. In data 18/11/2021 veniva aperta una segnalazione interna in quanto il cliente riscontrava un malfunzionamento randomico relativo all'IVR (il centralino che riceve chiamate e le smista all'interno preposto). Veniva aperta una pratica tecnica che veniva risolta in data 21/12/2021, a seguito dell'intervento del tecnico che comunicava di aver ripristinato i collegamenti interni e di aver bonificato l'IVR sul centralino "Office Smart". Le prove eseguite in entrata/uscita con il cliente (signora I.), sia tramite IVR, sia tramite numerazione diretta, fornivano un riscontro positivo. La società istante inviava delle segnalazioni scritte per sollecitare la risoluzione del malfunzionamento e, in data 22/02/2022 segnalava, a mezzo PEC, problemi di ricezione delle telefonate. In data 25/02/2022 l'Assistenza Tecnica contattava la società istante che confermava di avere un problema randomico al centralino per gli interni 002 (utenza n. 0100928xxx) – 003 (utenza n. 0100928xxx) – 004 (utenza n. 0107412xxx), che si risolveva in linea in pari data con il riavvio dei dispositivi. In ogni caso veniva aperta una segnalazione tecnica che portava a un intervento in sede cliente, a seguito del quale, il servizio veniva correttamente ripristinato con conferma da parte istante. In data 07/03/2022 il Servizio Clienti, verificata la risoluzione del caso nella tempistica prevista dalle Condizioni Generali di Contratto, provvedeva a contattare il referente legale della CRM, a cui veniva comunicato l'esito del reclamo non fondato. In data 07/03/2022 veniva inviata anche una informativa sull'esito del reclamo a mezzo PEC. In data 15/07/2022, a seguito della segnalazione dell'agenzia di riferimento, l'istante veniva contattato al numero mobile 3495642xxx, in quanto lamentava un funzionamento discontinuo degli interni n. 002, 003, 004, 005 (utenze rispettivamente n. 0100928xxx, n. 0100928xxx, n. 0107412xxx e n. 0107450xxx), che si ripristinava solo a seguito del riavvio degli apparati "IP Phone". L'assistenza tecnica, pertanto, provvedeva ad aprire una segnalazione tecnica, a seguito della quale, sempre in data 15/07/2022, interveniva in sede del cliente. Venivano eseguiti dei test tecnici a seguito dei quali emergeva che il router risultava essere disallineato; le prese risultavano funzionanti e veniva aperta una segnalazione per la verifica della tratta. In data 18/07/2022 l'assistenza tecnica effettuava ulteriori verifiche tecniche e prove da remoto, a seguito delle quali non riscontrava perdite di pacchetti in chiamata o problemi di qualità audio o di fonia, come segnalato dalla società CRM. La segnalazione veniva risolta in data 18/07/2022 con la nota del gestore Wholesale TIM: "Guasto impianto sede cliente. Riparato su impianto cliente. Linea ok. Prove ok." Pertanto, l'assistenza tecnica del gestore cercava di contattare la società istante per avere conferma del corretto funzionamento del servizio, ma il cliente risultava irreperibile. In data 30/09/2022 perveniva una richiesta di disattivazione tramite PEC dell'opzione "Office Smart" dal contratto fisso e richiedeva di mantenere attivi la connessione internet e le utenze principali n. 0107450xxx e n. 0107412xxx. In data 24/11/2022, a valle di opportune analisi e verifiche

tra il gruppo tecnico e il gruppo vendite, veniva riscontrato che non era possibile procedere con la disattivazione della sola opzione “Office Smart” lasciando attivo il contratto di telefonia fissa associato, pertanto, si proponeva di poter inserire il cliente in una “business simulation” che prevedeva un cambio offerta, al fine di trovare una soluzione alternativa che risolvesse definitivamente la problematica riscontrata dall’istante. Se il cliente avesse accettato la proposta, il venditore, avrebbe dovuto inviare la documentazione firmata. Tale documentazione non risulta mai pervenuta a Wind Tre. Il 30/01/2023 la società istante richiedeva un intervento tecnico sul centralino digitale installato. I tecnici, intervenuti nuovamente in sede cliente, apprendevano che il cliente aveva sostituito in autonomia il centralino digitale di “Office Smart” con un centralino digitale analogico (Patton), installando altri n. 4 apparati “Ip phone”. Considerando che il centralino analogico aveva un solo canale, e non era possibile effettuare chiamate contemporanee, i tecnici suggerivano una riconfigurazione del prodotto “Office Smart” facendo un adeguamento della rete LAN, ma il cliente rifiutava l’intervento. In data 13/03/2023 perveniva sui sistemi Wind Tre la notifica di espletamento NP delle utenze n. 0100928xxx, n. 0100928xxx, n. 0104070xxx, n. 0100928xxx e n. 0107450xxx, con scenario Wind Tre donating, nel pieno rispetto della tempistica prevista dalle Condizioni Generali di Contratto e della normativa vigente in tema di NP. Wind Tre specifica, sin da subito, di non aver ricevuto mai alcuna richiesta di cessazione né di migrazione per l’utenza n. 0107412xxx, rimasta regolarmente attiva, assieme all’accesso, sui sistemi Wind Tre. In data 18/04/2023 l’istante promuoveva nei confronti di Wind Tre il procedimento di conciliazione con protocollo n. UG/601753/2023, presso il Corecom Liguria, che si concludeva con un verbale di mancato accordo in data 17/05/2023. Nelle more del procedimento di conciliazione protocollo n. UG/601753/2023, e in quello attuale di definizione, a dimostrazione della propria buona fede e correttezza e, in ottica di customer orientation, Wind Tre ha riconosciuto rimborsi e indennizzi per un importo complessivo di euro 1.487,07, malgrado la società CRM fosse stata costantemente seguita e assistita dall’assistenza tecnica e malgrado i malfunzionamenti fossero talvolta causati dall’istante stesso e comunque sempre risolti, come abbiamo visto, nelle tempistiche previste dalle Condizioni generali di contratto sottoscritte da parte istante. Inoltre, Wind Tre sottolinea anche che, comunque, tutte le PEC inviate dalla CRM fossero di natura tecnica e non necessitassero di risposte scritte, ma richiedessero interventi presso la sede del cliente, come è avvenuto, e per questo motivo possano considerarsi non solo riscontrate in sede, di persona, ma anche per “facta concludentia”, con la risoluzione delle segnalazioni tecniche. Avendo Wind Tre già riconosciuto i suddetti importi, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tali punti dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. Wind Tre precisa che le richieste di parte istante di “Indennizzo ex Delibera Agcom n. 347/18/CONS, rimborso fatture [...] per interruzione dei servizi di rete fissa voce e internet” sono state ampiamente soddisfatte, avendo il gestore provveduto, a titolo conciliativo e a dimostrazione della propria buona fede, a riconoscere l’indennizzo per il malfunzionamento randomico, l’indennizzo per le mancate risposte e i rimborsi richiesti. Non si ravvisa, pertanto, nella fattispecie in esame, l’esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile nei termini previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Per quanto, invece, concerne la richiesta di indennizzo “per mancata attivazione e mancata portabilità delle utenze” la stessa è destituita di fondamento, in quanto il servizio è stato correttamente attivato sui sistemi Wind Tre, con la portabilità delle numerazioni, dietro richiesta del cliente, in scenario Wind Tre recipient. Con riferimento all’asserito malfunzionamento, Wind Tre che le pretese risultano eccessive e sproporzionate rispetto all’effettivo malfunzionamento delle utenze oggetto di doglianza, malfunzionamento che è stato discontinuo e non continuativo del centralino digitale OS e per il quale Wind Tre ha assistito tempestivamente e costantemente la Società istante, sia telefonicamente che presso la sede della stessa. Wind Tre, pertanto, sottolinea di aver messo in atto tutte le azioni necessarie e previste dalla normativa regolamentare vigente, e di aver avuto un comportamento attivo e propositivo al fine di riuscire a risolvere la problematica dell’istante, assistendo costantemente il cliente e proponendogli una “business simulation” che prevedeva un cambio offerta che la CRM ha però rifiutato. Inoltre, poi preme rilevare come il cliente, sin da subito, avrebbe potuto procedere con la migrazione delle utenze, senza attendere due anni per richiedere la migrazione ad altro gestore. A ogni buon conto, Wind Tre ha depositato il dettaglio del traffico generato dalle utenze n. 0107450xxx e n. 0107412xxx, oggetto di controversia, estrapolato in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 30 giugno 2003 n. 196), a dimostrazione che il servizio risultava, comunque, funzionante nell’arco temporale oggetto di contenzioso, e che è ancora utilizzato per l’utenza rimasta attiva. Wind Tre, in ottica estremamente conciliativa, in fase di gestione della presente istanza ha cercato un componimento bonario della controversia, senza esito positivo, pertanto, chiede che nella decisione si tenga conto “del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. All'esito dell'istruttoria è stato possibile verificare che parte istante, in data 15/09/2021, ha sottoscritto l'offerta "Office Plus + Opzione Office Smart" che prevedeva n. 5 linee in portabilità: nn. 0107450xxx- 0107412xxx-0100928xxx-0100928xxx, la linea nativa Wind Tre (LNA) e la linea n. 0100928xxx. In data 16/09/2021 è stata attivata la LNA nativa Wind Tre avente numerazione 0104070xxx e in data 09/11/2021 veniva espletata la portabilità da altro OLO, nello scenario Wind Tre recipient, delle cinque utenze fisse nn. 0107450xxx, 0107412xxx, 0100928xxx, 0100928xxx e 0100928xxx. Parte istante ha effettuato la prima segnalazione, in data 18/11/2021, in quanto ha riscontrato un malfunzionamento randomico relativo all'IVR (il centralino che riceve chiamate e le smista all'interno preposto). Il disservizio è stato risolto in data 21/12/2021, a seguito dell'intervento del tecnico che comunicava di aver ripristinato i collegamenti interni e di aver bonificato l'IVR sul centralino "Office Smart". Parte istante ha inviato segnalazioni scritte per sollecitare la risoluzione del malfunzionamento e, in data 22/02/2022 ha segnalato, a mezzo PEC, problemi di ricezione delle telefonate. In data 25/02/2022 l'assistenza tecnica ha contattato la società istante che ha confermato di avere un problema randomico al centralino per gli interni 002 (utenza n. 0100928xxx) – 003 (utenza n. 0100928xxx) – 004 (utenza n. 0107412xxx), che è stato risolto in pari data con il riavvio dei dispositivi. Veniva aperta una segnalazione tecnica che ha portato a un intervento in sede cliente, a seguito del quale, il servizio veniva correttamente ripristinato con conferma da parte istante. In seguito, parte istante, ha inviato nel corso del 2022 altre segnalazioni di disservizi, gestite mediante interventi presso la sede della società istante. In data 13/03/2023, parte istante ha richiesto la portabilità delle utenze n. 0100928xxx, n. 0100928xxx, n. 0104070xxx, n. 0100928xxx e n. 0107450xxx, nello scenario Wind Tre donating, mentre l'utenza n. 0107412xxx è rimasta regolarmente attiva, unitamente all'accesso, sui sistemi Wind Tre, in quanto non era pervenuta alcuna richiesta di migrazione o cessazione, come confermato dal dettaglio del traffico che riporta dati di traffico fino all'8 giugno 2023. Wind Tre, in seguito al deposito dell'istanza di conciliazione (UG/601753/2023) del 18/04/2023 ha riconosciuto euro 100,00 a titolo di indennizzo da Carta Servizi mediante bonifico bancario del 14/06/2023; in seguito, in data 12/09/2023, ha emesso una nota di credito dell'importo pari a euro 1.387,07 a titolo di rimborso/indennizzo. L'importo già corrisposto da Wind Tre, essendo intervenuto dopo la presentazione dell'istanza di conciliazione, può essere valutato come acconto sull'eventuale quantum dovuto in favore dell'istante ma non determina la cessazione della materia del contendere in quanto ai sensi dell'articolo 2, comma 3 del Regolamento sugli indennizzi: "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". In via preliminare, occorre precisare che le richieste risarcitorie esulano dalle competenze di questa Autorità tenuta a pronunciarsi solo in materia di rimborsi e indennizzi come previsto dall'articolo 20, comma 4 del Regolamento. In relazione alla richiesta dell'istante di cui al punto i., la stessa può essere interpretata come volta alla liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento del centralino ripetutamente segnalato dalla parte istante. Va precisato che l'indennizzo è riconosciuto in misura unitaria tenuto conto che il lamentato disservizio è riconducibile al malfunzionamento del centralino che ha determinato di conseguenza un disservizio sulle diverse linee telefoniche collegate al centralino. Si ritiene, infatti, sproporzionato e contrario al principio di equità espressamente richiamato dall'articolo 13, comma 5, del Regolamento sugli indennizzi, riconoscere l'indennizzo per ciascuna delle utenze telefoniche. In particolare, oggetto di indennizzo risulta il periodo dal 18/11/2021 al 21/12/2021, in quanto l'intervento tecnico risulta essersi protratto oltre la tempistica prevista da Carta servizi. Si ritiene, quindi, che Wind Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 2 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 3,00, pro die, da raddoppiare ai sensi dell'articolo 13, comma 3, trattandosi di contratto business, per il numero di giorni pari a 34 per l'importo complessivo pari a 204,00 euro, da cui andrà detratta la somma di 100 euro già riconosciuta da Wind Tre in base alla Carta dei servizi. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può essere accolta in quanto la richiesta di migrazione delle utenze telefoniche non risulta espletata nelle tempistiche previste dalla normativa vigente. Infatti, l'operatore dispone di 14 giorni lavorativi per l'espletamento della procedura di passaggio, periodo temporale valido nei casi complessi, assumendo, secondo i canoni di attesa diligenza, che invii l'ordine di NPP nella medesima data in cui ha installato la linea fisica. Quindi, in riferimento al periodo compreso dal 16/09/2021 (data di attivazione della nuova linea) al 09/11/2021 (data di espletamento della NP), l'operatore è altresì tenuto a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari ad euro 10,00 al giorno per 34 giorni, per un totale di 340,00 euro. Non può essere accolta la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per mancata attivazione delle linee telefoniche in quanto agli atti non risulta provata alcuna mancata attivazione

ma solo la presenza di disservizi sulle linee telefoniche facenti capo al centralino. Del resto agli atti non vi sono istanze volte all'adozione di provvedimenti d'urgenza né reclami volti a sollecitare l'attivazione delle linee telefoniche. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento, in quanto agli atti risulta un unico reclamo inviato tramite PEC in data 22 febbraio 2022 riscontrato per iscritto in data 7 marzo 2022. Le segnalazioni telefoniche risultano gestite per facta concludentia, pertanto, alcun indennizzo per mancata risposta ai reclami può essere imputata all'operatore. Infine, non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle fatture emesse in quanto non risulta possibile riconoscere il rimborso integrale dei costi sostenuti in presenza di un disservizio parziale ai sensi del Regolamento. A quanto precede, si aggiunga l'estrema genericità della richiesta e il fatto che, in ottica conciliativa, in data 12/09/2023 Wind Tre ha emesso una nota di credito dell'importo pari a euro 1.387,07 a titolo di rimborso/indennizzo.

DETERMINA

- Wind Tre S.p.A. (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 14/06/2023, è tenuta a corrispondere l'importo pari a euro 104,00 a titolo di indennizzo per il discontinuo funzionamento del centralino e euro 340,00 a titolo di indennizzo per il ritardo nella procedura di portabilità del numero.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Giovanni Santella