

**DETERMINA DIRETTORIALE 83/21/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/388878/2021**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Idea -  
Wind Tre (Very Mobile), TIM SpA (Kena 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;

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”;

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. 696/20/CONS;

VISTA l’istanza della società Idea, del 03/02/2021 acquisita con protocollo n. 0059791 del 03/02/2021

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO quanto segue:**

L’istante, titolare dell’utenza telefonica fissa n. 0994507xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: ##### a. la società Idea, titolare della linea telefonica fissa n. 0994507xxx, ha aderito a un contratto con WIND Tre per l’utilizzo della linea telefonica e ADSL; b. il decoder veniva installato in data 29 maggio 2020, mostrando sin da subito segni di malfunzionamento, infatti, la linea telefonica risultava completamente assente, la linea internet funzionante parzialmente e il WI-FI del tutto non funzionante; c. su ben sette utenze telefoniche, solo due risultavano attive e funzionanti, pertanto all’incirca quindici dipendenti si ritrovavano nella condizione di non poter adempiere al proprio lavoro; d. il disservizio veniva prontamente segnalato e a nulla serviva l’intervento (tardivo) del tecnico, che non risolveva il problema. Inverosimile la giustificazione avanzata da WIND Tre sulla presenza di numerose macchine agganciate alla linea poiché, al momento del passaggio da TIM a WIND Tre venivano chiaramente comunicate le esigenze dell’azienda; e. per tale motivo, in data 3 giugno 2020, veniva avviata istanza di adozione di un provvedimento temporaneo GU5/287053/2020; f. in data 16 giugno 2020 veniva emesso provvedimento temporaneo nei confronti di WIND Tre al fine di porre in essere le misure necessarie a garantire la riattivazione, il corretto e completo funzionamento di tutti i servizi

relativi all'utenza intestata alla società istante entro il giorno 17 giugno 2020; g. in data 18 giugno 2020 la linea risultava solo parzialmente ripristinata, così come nei giorni a seguire, raggiungendo così un totale di n. 30 giorni di malfunzionamento. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: i. la liquidazione degli indennizzi; ii. il risarcimento dei danni.

L'operatore TIM, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che la numerazione 0994507xxx è una numerazione nativa Fastweb che non è mai transitata in TIM e non risultano fatture emesse. L'unica linea in TIM è la linea n. 0975205xxx estranea al presente procedimento. TIM ha richiesto l'estromissione dal presente procedimento. L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che a fronte della sottoscrizione del contratto n. 1492433657507, WIND Tre ha attivato il servizio di rete fissa "Office Smart Small" in connettività VULA e n. 7 linee fisse (scenario LA) + 3 SIM "Super Unlimited", n. 3 SIM "Smart Share 500", n. 1 SIM "Smart Share Unlimited" e n. 16 SIM "Only Giga". Solo in data 3 giugno 2020, data coincidente con l'esperimento del tentativo di conciliazione, è pervenuta una segnalazione telefonica volta a lamentare un problema di lentezza nella connessione Wi-Fi. WIND Tre ha posto in essere le dovute azioni finalizzate a verificare il malfunzionamento, tuttavia, l'utente risultava irraggiungibile ai contatti. In data 4 giugno 2020 è pervenuta istanza GU5/287056/2020 avente a oggetto l'interruzione della linea n. 0994507xxx per motivi tecnici. Effettuate le opportune verifiche, in data 10 giugno 2020, in risposta all'istanza GU5, WIND Tre ha comunicato l'assenza di disservizi. In seguito, in data 15 giugno 2020, WIND Tre ha posto in essere ulteriori verifiche, rilevando che il disservizio lamentato dal cliente/lentezza di navigazione era stato risolto e comunque era dovuto alla configurazione in sede del cliente. In data 22 giugno 2020, infine, in risposta al provvedimento temporaneo emesso, WIND Tre ha comunicato che: "[S]ono state effettuate ulteriori verifiche dalle quali risulta che l'istante in autonomia nel proprio stabile che è di circa 200 mq ha provveduto ad acquistare degli Access Point. Il cliente è stato anche ricontrollato e riverificato completamente ma lamenta cadute che purtroppo non dipendono né dal centralino né dal router (che tra l'altro è stato cambiato), bensì dalla configurazione della rete interna del cliente e dall'uso di questi Access Point". alcuna responsabilità è addebitabile a WIND Tre in merito al presunto e non accertato disservizio. In seguito, mai alcuna ulteriore segnalazione né reclamo risultano pervenuti in relazione all'utenza oggetto del presente procedimento. L'utente non presenta insoliti. Tanto premesso, WIND Tre ha ribadito la propria assenza di responsabilità per quanto occorso. Nulla risulta pertanto dovuto a titolo di indennizzo, in linea con quanto sancito dall'articolo 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". WIND Tre ha precisato di aver prontamente posto in atto le dovute azioni finalizzate a verificare il presunto disservizio senza tuttavia riscontrare alcun inconveniente tecnico per cause dipendenti da Wind Tre. Ad abundantiam, WIND Tre ha rilevato che le cadute di connessione dipendevano dalla configurazione della rete interna del cliente e dall'uso di Access Point. Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, avanzata oltretutto solo successivamente alla presentazione del formulario GU14/388878/2021, WIND Tre ha precisato che mai alcun reclamo scritto risulta inviato da parte istante.

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 emerso che a seguito dell'attivazione del contratto, avvenuta in data 29 maggio 2020, la società istante ha subito un disservizio parziale sulla linea telefonica cui era collegato un centralino con n. 7 linee consistente nell'interruzione del servizio voce per alcune linee e al malfunzionamento del servizio internet, caratterizzato da una lentezza nella navigazione, al di sotto degli standard minimi. A seguito dell'istanza GU5 presentata in data 3 giugno 2020, il disservizio è stato parzialmente risolto da WIND Tre in data 18 giugno 2020 e l'operatore, a seguito di verifiche, ha constatato che l'istante aveva installato presso la propria sede degli "access point" che causavano la lentezza nella navigazione internet. Tanto premesso, si ritiene che la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 6, comma 2, e 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 12,00 pro die per il periodo dal 29 maggio 2020 (data di inizio disservizio) fino al 18 giugno 2020 (data di risoluzione del disservizio) per il numero di giorni pari a 21. Il parametro è stato considerato in misura unitaria in applicazione dei principi di equità e proporzionalità, tenuto conto del fatto che si trattava, comunque, di un'unica utenza. Occorre ricordare il principio ormai consolidato nelle decisioni di questa Autorità secondo cui gli indennizzi, sebbene individuati in misura preventivamente e astrattamente determinata, vengono riconosciuti per compensare disservizi concretamente subiti dagli utenti a causa di condotte contrarie

alle disposizioni legislative, regolamentari e contrattuali a tutela degli stessi posti in essere dagli operatori, ma non possono assumere una funzione risarcitoria per la quale resta competente l'autorità giudiziaria. La richiesta dell'istante avanzata con le memorie difensive volta alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo non può trovare accoglimento in quanto la comunicazione tramite call center dell'operatore del 29 maggio 2020, dichiarata in istanza, era volta a segnalare il disservizio e dunque la mancata risposta si è concretizzata nel prolungarsi dello stesso, che ha trovato già compiuta compensazione con l'indennizzo riconosciuto per tale disservizio. La richiesta volta al risarcimento dei danni esula dalle competenze di questa Autorità secondo quanto previsto dall'articolo 20, comma 4 del Regolamento.

#### DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 03/02/2021, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 252,00 (duecentocinquantadue/00) a titolo di indennizzo per il parziale malfunzionamento dell'utenza telefonica business (voce e internet) dedotta in controversia.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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  
Mario Staderini