

DETERMINA N.
Mxxx Fxxx / WIND TRE xxx
(LAZIO/D633/2016)

IL DIRETTORE

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”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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 indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente acquisita con protocollo n. 3198 del 22/08/2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, nell’istanza introduttiva del procedimento ha lamentato, nei confronti di WIND TRE xxx (di seguito per brevità anche “WIND”), quanto di seguito dedotto:

“In data 08/01/16 sottoscritto contratto Absolute ADSL (allegato 2). In data 30/01/16 inviata l Pec, per interruzione fonia e malfunzionamenti Adsl, mai riscontrato, ricevuta Pec come da allegato (allegato 3). In

data 02/03/16 inviata Il Pec per disdetta contratto causa continua interruzione fonia e assenza Adsl. Ripristinata da Telecom Italia la fonia (Allegato 4) in data 23/04/16 Inviata III ed ultima Pec con la quale si riscontrava la perdita del numero telefonico, nonostante le ripetute telefonate e rassicurazioni dal Call center 155, ricevuta Pec (Allegato). Ad oggi non ho ricevuto alcuna comunicazione, con conseguente perdita del numero”.

Su quanto assunto ha chiesto:

“Come da tabella riassuntiva degli indennizzi

Indennizzo per ritardata attivazione servizio gg. 94 €705,00

Indennizzo per sospensione fonia gg 40 € 300,00

Indennizzo malfunzionamento Adsl gg. 94 €470,00

Indennizzo per ritardata portabilità gg. 94 € 470,00

Indennizzo per mancata risposta ai reclami gg. 83 €166,00

Indennizzo per perdita numero telefonico anni 23 € 1000,00

Chiedo un risarcimento pari ad €3.111,00 (tremilacentoundici/00).”

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, con memoria trasmessa con Pec del 28.9.2016, chiedeva, in via preliminare l'inammissibilità dell'istanza ed il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, precisando quanto segue:

“In data 08/01/2016 veniva inoltrato a sistema ordine- numero 1-192799331355 - di attivazione sulla linea 06.9xxxxx4 ... In data 30/01/2016 il cliente inviava segnalazione di lentezza servizio dati e precedente interruzione fonia; il cliente era stato già informato nella stessa giornata, come si legge chiaramente nelle produzioni di controparte, che la linea voce era ancora attiva su rete Telecom Italia e che si poteva veicolare il traffico, addebitandolo su fattura WIND solo antepponendo il codice di preselezione, ovviamente su un servizio che “ab origine” doveva essere funzionante con il gestore che lo aveva attivo in rete: nel nostro caso Telecom Italia (allegato 4).

Immediatamente, infatti la convenuta apriva, in data 24/01/2016 segnalazione a Telecom Italia, indicava al cliente il numero pratica e gli comunicava la tempistica per la risoluzione del disservizio (allegati 5 e6).

Dalla lettura dell'allegato 7 si può evincere il corretto funzionamento del servizio dati già dal 22/01/2016, dunque entro i 30 giorni previsti da Condizioni Generali di Contratto e Carta servizi (allegato7).

In data 04/03/2016, il cliente inviava richiesta di cessazione immediata della linea poiché non più interessato al servizio senza specificare l'eventuale volontà di rientrare in Telecom (allegato 8; veniva inoltrato ordine di disattivazione contratto rimasto in stato parcheggiato per precedente ordine di

attivazione su rete WIND della linea 06.9940744 espletato in data 21/04/2016, codice ordine OLO 15195670;

In data 23/04/2016, il cliente contattava il servizio clienti per richiedere informazioni in merito alla gestione della disdetta contratto (allegato 9); confermata la volontà della disattivazione linea, nella stessa data veniva inoltrato a sistema ordine 1-222381252231 di cessazione che si espletava in data 04/05/2016, codice ordine OLO 15240919 (allegato 10).

Relativamente all'attivazione della linea 06/9xxxxx4 in CPS, WIND nelle proprie Condizioni Generali di Contratto specifica che in caso di assenza risorse come Operatore Unico la linea sarà attivata in modalità non automatica. La modalità di Carrier Pre Selection CPS, prevede che sulla medesima utenza coesistano un contratto WIND e Telecom Italia

La convenuta notiziata del disservizio tecnico fonia, in data 24.01.2016, apriva segnalazione Telecom Italia che chiudeva come ripristinato su sua rete in data 30.01.2016.

Successivamente, con pec del 02.03.2016 il cliente stesso afferma che è Telecom Italia a ripristinare il servizio.

Dal 30.01.2016 al 02.03.2016 il cliente non lamenta alla convenuta alcun guasto tecnico.....

... Nel nostro caso di specie, se interesse dell'istante era effettivamente la disattivazione del contratto con rientro della numerazione in Telecom Italia, il cliente avrebbe potuto e dovuto rendere chiara la Sua volontà.".

3. Motivazione della decisione

In via preliminare si rileva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Per quanto concerne la richiesta preliminare dell'operatore di dichiarazione di inammissibilità della domanda, la stessa non risulta in alcun modo circostanziata, né risultano riportati i fatti ed elementi a supporto della stessa, limitandosi l'operatore a formulare la suddetta richiesta di inammissibilità nelle proprie conclusioni; la stessa pertanto non può essere accolta.

Per quanto concerne le istanze promosse dall'istante occorre innanzitutto evidenziare come la richiesta di indennizzo per ritardata attivazione del servizio così come la richiesta di indennizzo per la ritardata portabilità, invero non sono descritte e non emergono da alcuno dei documenti allegati, che invece si limitano a dettagliare le problematiche circa la sospensione della fonia, il malfunzionamento della Adsl, la mancata risposta ai reclami e da ultimo la perdita della numerazione. Non avendo dunque elementi per poter vagliare le due suddette richieste di indennizzo le stesse non possono trovare accoglimento.

Con riguardo alla richiesta di indennizzo per sospensione fonia si rileva che l'istante stesso nella propria richiesta quantifica l'indennizzo in € 300,00, per sospensione fonia durata, a suo dire, 40 giorni (ossia dal 23.01.2016 al 02.03.2016) - sospensione comunque confermata dall'operatore medesimo nella propria

memoria dove precisa *“Immediatamente, infatti la convenuta apriva in data 24/01/2016 segnalazione a Telecom Italia....”*. Sul punto in assenza di prova contraria da parte dell'operatore circa l'effettiva funzionalità della linea per il periodo incriminato, limitandosi parte convenuta ad indicare, sempre nella propria memoria difensiva, che *“La convenuta notiziata del disservizio tecnico fonia, in data 24.01.2016, apriva segnalazione...Successivamente con pec del 02.03.2016 il cliente stesso afferma che è Telecom Italia a ripristinare il servizio”* la richiesta dell'istante di indennizzo pari ad **€300,00** deve trovare accoglimento ex art. 4 Allegato A delibera 73/11/CONS.

Con riferimento al lamentato malfunzionamento della Adsl, per il quale l'utente ha correttamente inviato reclamo in data 30.01.2016 e 02.03.2016 all'operatore, rendendolo pertanto pienamente edotto, quest'ultimo sostiene nelle proprie memorie che invero dagli allegati prodotti è possibile evincere il corretto funzionamento del servizio dati già dal 22.01.2016 e dunque addirittura prima della segnalazione dell'istante avvenuta per il periodo a partire dal 23.01.2016. Ad ogni buon conto, dai documenti prodotti dall'operatore seppur emerge il probabile utilizzo della linea Adsl, non altrettanto chiaramente emerge il suo corretto funzionamento. In ogni caso preme rilevare che sul punto lo stesso istante nelle proprie missive all'operatore parla di *“adsl lento o non funzionante”* oppure di *“malfunzionamento adsl”* escludendo pertanto la piena applicabilità del 1 comma dell'art.5 Allegato A delibera 73/11/CONS che contempla l'ipotesi di completa interruzione del servizio, ma prevedendo tuttavia l'applicabilità al caso di specie del 2 comma del medesimo articolo per *“irregolare o discontinua erogazione del servizio”*. La richiesta di indennizzo pertanto risulta accoglibile tuttavia nella misura ridotta di € 100,00, per il medesimo periodo di reclamo, ossia dal 23.01.2016 al 02.03.2016.

Con riguardo alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, la stessa non sembra poter trovare accoglimento per quanto affermato dalla stessa parte istante nel suo stesso reclamo datato 30.01.2016 dove si dà atto dell'effettivo riscontro da parte dell'operatore *“... il 24/01/2016 mi veniva comunicato con un sms al 335/6310901 l'apertura della pratica...”*; successivamente, nel periodo dal 30.01.2016 al 02.03.2016, data quest'ultima in cui l'istante contestualmente al reclamo invero chiede la cessazione del rapporto contrattuale, non vi è traccia di ulteriori reclami, come del resto correttamente evidenziato dall'operatore nelle proprie memorie. Di tal che la relativa istanza di indennizzo non può trovare accoglimento.

Da ultimo per quanto concerne la perdita della numerazione, *“Non sussiste alcuna responsabilità dell'operatore per la perdita della numerazione lamentata dall'utente qualora, come nel caso di specie, sia stato l'utente stesso dapprima a riconsegnare al gestore l'apparato necessario alla corretta funzionalità del servizio, impedendo così di fatto la prosecuzione del rapporto contrattuale, e successivamente a decidere di attivare una nuova utenza con un altro gestore, rinunciando in questo modo alla conservazione della propria numerazione.”* (Corecom Puglia Delibera n.25/12). Sul punto occorre rilevare come la stessa parte istante precisa nell'allegato riepilogativo degli eventi occorsi *“In data 02/03/2016 seconda pec...veniva richiesta la*

disdetta immediata per inadempienza contrattuale In data 03/03/2016 sottoscrivo contratto con Telecom Italia ...". Infine non può non essere evidenziato quanto invero rilevato dall'operatore circa l'interesse dell'istante ad usare l'ordinaria diligenza nella richiesta di disattivazione del contratto precisando la propria volontà di mantenere la sua numerazione - circostanza questa che in effetti non emerge nella disdetta prodotta dall'istante all'operatore. La richiesta dunque di relativo indennizzo non può trovare accoglimento.

Per tutto quanto sopra esposto e considerato

IL DIRETTORE

DETERMINA

1. di accogliere parzialmente l'istanza dell'utente Mxxx Fxxx nei confronti di WIND TRE xxx, con condanna dell'operatore al pagamento dell'importo di €400,00 (quattrocento/00) con compensazione tra le parti delle spese di procedura.
2. La società Wind Tre xxx è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.
3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 di cui al d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente decreto è notificato alle parti e pubblicato sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

F.TO