



CORECOM Emilia Romagna



DETERMINAFascicolo n. GU14/309044/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX - Wind XXX

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 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 Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza della società XXX, del 23/07/2020 acquisita con protocollo n. 031XX54 del 23/07/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 21/07/2020, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 23/07/2020. L’istante lamenta il mancato trasloco dell’utenza nei confronti della società Wind XXX, d’ora in poi Wind. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell’audizione e del procedimento stesso, l’istante ha dichiarato quanto segue. “In data 06/12/2019 avevo richiesto il trasloco a Wind della linea telefonica + internet da via L. Ariosto n. X a Carpi (MO) a via Cantina della Pioppa n. X a Carpi (MO). Dal 23 dicembre 2019, giorno in cui ho cambiato sede di domicilio

professionale, la linea (fissa + internet) non funzionava, dando sempre occupato, fino 17 febbraio 2020, giorno in cui è stata ripristinata la linea fissa ed internet dopo l'apertura del procedimento urgente temporaneo GU5/228810/2020. Nel procedimento UG/228806/2020 ho prodotto la memoria con i documenti allegati per la quantificazione degli indennizzi applicabili al caso di specie sulla base della carta servizi Wind XXX business, condizioni generali di contratto Wind XXX e Regolamento Indennizzi alleg. a Delibera 347/18/Cons. In sede di udienza di conciliazione, Wind ha formulato offerta insoddisfacente (ovvero la somma di € 500,00) a fronte della mia legittima richiesta di € 1.308,50 specificata nei dettagli nella memoria prodotta". In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: Indennizzi per complessivi euro 1.308,50 di cui: - euro 840,00 per ritardato trasloco computati sul periodo 23 dicembre 2019-17 febbraio 2020; - euro 112,50 per "mancata risposta a reclamo" del 13 gennaio 2020; - euro 196,00 di "rimborso al 100% del canone di abbonamento per ogni giorno di ritardo nell'effettuazione del trasloco dell'utenza voce+fissa dati internet"; - euro 100,00 per "mancata gestione" del reclamo del 13 gennaio 2020; - euro 60,00 per rimborso contributo trasloco. Quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in euro 1.308,5. Con memoria di replica del 25/09/2020 l'istante ha contestato la memoria difensiva dell'operatore. Rispetto alla mancata allegazione del documento d'identità ha precisato che il modulo di trasloco, ricevuto via mail dall'operatore, non richiedeva il documento di riconoscimento, né era stato richiesto nel testo della mail. Dopo l'invio della richiesta, nessuna comunicazione è pervenuta da parte di Wind circa ipotetiche impossibilità tecniche, né l'operatore ha prodotto alcunchè a sostegno della sua dichiarazione. Nessuna evidenza documentale, inoltre, supporta l'asserita impossibilità tecnica. Il trasloco è stato effettuato soltanto in data 17/02/2020 dopo un provvedimento temporaneo del 24 gennaio nel quale si dà atto che Wind non ha fornito riscontro per le verifiche sullo stato di avanzamento del trasloco, né per l'indicazione di una data prevista per effettuare tale procedura.

Costitutosi con memoria del 21/09/2020, l'operatore ha chiesto il rigetto delle domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto come nel seguito esposto. La richiesta di trasloco pervenuta in data 06/12/2019 non veniva espletata in quanto non era tecnicamente possibile, oltre che priva di documento di riconoscimento. Informato di tale impossibilità, l'istante provvedeva già in data 11/12/2019 a richiedere portabilità verso altro gestore. Wind espletava le dovute verifiche sulla richiesta di portabilità e in data 17/12/2019 "espletava regolarmente la Fase 2" di competenza del donating. Successivamente perveniva KO in Fase 3 in carico al recipient. Non avendo ottenuto la portabilità, l'istante inoltrava reclamo a Wind in data 14/01/2020 e istruiva GU5 con il quale chiedeva nuovamente il trasloco dell'utenza. Specificava inoltre di volere un preavviso per l'incontro con il tecnico in quanto al vecchio indirizzo non c'era più nessuno. Wind rispondeva in data 16/01/2020 che eventuali disservizi erano dovuti al mancato utilizzo della linea telefonica nella nuova sede visto che, stante l'impossibilità tecnica, il trasloco dell'utenza non era mai stato effettuato (a differenza dello studio legale che, presumibilmente, era già stato trasferito). "La convenuta, peraltro, ribadendo ancora una volta l'impossibilità tecnica nell'effettuare il trasloco, comunicava proattivamente la possibilità di tentare, in via eccezionale, un work around al fine di procedere con il trasloco stesso. L'istante si rendeva disponibile ad attendere i tempi necessari". Il trasloco veniva completato e l'utenza era funzionante al nuovo indirizzo a far data dal 17/02/2020. Wind precisa come in tema di trasloco la Carta Servizi preveda espressamente che il trasloco vada perfezionato entro 90 gg. dalla richiesta e che "Nei casi di ritardo nel trasloco dell'utenza o nell'attivazione ... per causa imputabile a Wind XXX e Wind XXX Business, nonché di sospensione o cessazione amministrativa del servizio in assenza dei presupposti di legge o del previsto preavviso, il Cliente ottiene il riconoscimento dell'indennizzo automatico ... [omissis] In tutti i casi di cui al presente articolo, sono fatte salve le fattispecie 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 circostanze comunque non imputabili a Wind XXX e Wind XXX Business". Conferma che parte istante era stata debitamente informata sull'impossibilità tecnica a dare seguito alla richiesta di trasloco, tanto che la stessa aveva inoltrato richiesta di migrazione ad altro gestore e, solo a ricezione del KO da parte del recipient, provvedeva ad istruire GU5 per lamentare il trasloco dell'utenza. Anche in sede di GU5 Wind ribadiva l'impossibilità tecnica del trasloco, che si completava solo a seguito di un tentativo di work around e comunque entro i 90 gg. previsti. In merito ai lamentati costi del trasloco richiama le Condizioni contrattuali Wind XXX depositate dallo stesso istante che all'art. 12 stabiliscono che l'operatore non garantisce la possibilità di effettuare il trasloco della linea (punto 2) e che i tempi di attivazione non potranno essere superiori ai 90 gg. (punto 3.1). Alcune richieste di indennizzo per eventuali disservizi (per mancato utilizzo della linea non traslocata) può essere accolta posto che risulta assorbita dall'eventuale indennizzo per mancato trasloco,

in quanto le due fattispecie sono sovrapponibili. Infondata la doglianza per mancata risposta al reclamo del 13/01/2020 in quanto l'istante veniva informato, nei tempi previsti dalla Carta Servizi, per facta concludentia attraverso il GU5 e de facto con l'utilizzo del servizio dal 17/02/2020, come dichiarato dallo stesso istante.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. La richiesta di indennizzo per ritardato trasloco viene accolta parzialmente nei termini e con le motivazioni di seguito esposte. Occorre premettere, in linea generale, che, a seguito della richiesta di trasloco effettuata dall'utente, sorge in capo all'operatore l'obbligo di rispondere a tale richiesta, soddisfacendo la domanda attraverso l'espletamento del trasloco oppure comunicando all'utente esito e motivi del rigetto, così da consentire allo stesso di assumere le determinazioni del caso. In caso di ritardo rispetto alle tempistiche stabilite dalle condizioni generali di contratto, l'operatore dovrà in ogni caso fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione (non è sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto) anche nel caso in cui dimostri che i fatti oggetto di doglianza siano stati determinati da circostanze ad esso non imputabili. Le condizioni generali di contratto "Servizi di Telefonia Fissa Wind XXX" che disciplinano il caso di specie, e che l'istante ha prodotto agli atti, prevedono, rispetto alle linee già attive, tempi di attivazione non superiori a 90 gg., con conseguente diritto all'indennizzo in caso di infruttuoso decorso del suddetto termine. Il modulo di richiesta trasloco, agli atti a cura dell'istante, non riporta alcun termine, né diverso né minore, per l'intervento, limitandosi a prevedere che "A tutela del Cliente, preliminarmente al trasloco della linea telefonica, Wind si riserva di effettuare le opportune verifiche di compatibilità, con la nuova ubicazione richiesta, dei parametri tecnici di connettività dell'offerta già attiva". Detto modulo, dunque, veniva inviato via PEC il 6 dicembre 2019, ma già il successivo 17 dicembre 2019 (come riportato nell'istanza di istanza di conciliazione) veniva richiesta migrazione a TIM, che non si completava a causa di problemi tecnici. Il 13 gennaio 2020 l'istante reclamava verso Wind il disservizio sulla linea controversa lamentando la sospensione dei servizi a partire dal 23 dicembre, sospensione già segnalata telefonicamente in data 10 gennaio e senza alcun riscontro da parte di Wind. L'attivazione avveniva il 17 febbraio 2020 a conclusione del procedimento d'urgenza gu5/228810/2020 presentato, in data 14/01/2020, per "mancato trasloco utenza (data richiesta: 06/12/2019, Data trasloco: Non risolto)" lamentando come "dal 23 dicembre 2019 ad oggi e dopo diversi solleciti telefonici fatti al servizio clienti Wind Business non ci hai mai contattato nessun tecnico per poter risolvere il grave disservizio". L'istante integrava detto fascicolo il giorno successivo, chiedendo la riattivazione della linea nella vecchia sede "poiché al momento non è più attiva". Il giorno dopo (16 gennaio) l'operatore attribuiva il mancato utilizzo della linea nella nuova sede al fatto che il trasloco non era mai stato effettuato ed informava che, avendo comunicato la possibilità di tentare un "work around" per procedere con il trasloco, la cliente, anche in considerazione del ko alla migrazione, era disponibile ad attendere i tempi necessari, a fronte dell'attivazione di una deviazione chiamata. Il 17 gennaio l'istante lamentava la mancata attivazione del trasferimento di chiamata (su tale aspetto nulla ha dichiarato l'operatore). Seguivano aggiornamenti nei giorni successivi, finché Wind comunicava a fascicolo il funzionamento della linea a partire dal 17 febbraio, come poi confermato dall'istante. L'impossibilità tecnica del trasloco, che viene ammessa in più occasioni dall'operatore, può considerarsi conosciuta già il giorno 11 dicembre 2019, dal momento che Wind riferisce di come l'istante avrebbe richiesto in quella data la portabilità verso altro gestore proprio in virtù di tale impedimento. Tuttavia, non vi sono elementi oggettivi idonei a provare che tale circostanza fosse stata effettivamente resa nota a parte istante già da allora, anzi, stando alle allegazioni agli atti, l'istante ne avrebbe avuto contezza solo con l'avvio del procedimento d'urgenza, laddove Wind parla di "richiesta non espletabile". Tanto considerato, più che per ritardato trasloco, la condotta dell'operatore pare censurabile sotto il profilo degli oneri informativi, non avendo dato conto al cliente degli impedimenti che pregiudicavano l'attivazione del servizio nella nuova sede. L'istante avrà dunque diritto alla liquidazione di un indennizzo ai sensi del comma 2 art. 4, calcolato in combinato disposto con il comma 3 dell'art. 13 del Regolamento indennizzi. Art. 4: "1. Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo. 2. L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per il quali l'operatore, con riferimento all'attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi". Art. 13 "3. ... se l'utenza è interessata dal disservizio è

un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, nelle fattispecie di cui agli articoli da 4 a 7 ...". Tale condotta, si osserva inoltre, risulta essere censurabile in quanto contraria alla diligenza professionale, oltre ad essere in contrasto con i principi di trasparenza e completezza informativa di cui al Codice delle comunicazioni elettroniche e di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, laddove si afferma che l'operatore deve informare gli utenti delle decisioni che li riguardano e delle loro motivazioni. Quanto alla durata del periodo indennizzabile, si sono considerati come dies a quo il giorno 8 dicembre 2019 (rispetto alla data di invio del modulo è stato riconosciuto all'operatore un lasso di 48 ore per la gestione della richiesta) e dies ad quem il giorno 17 dello stesso mese. Si ritiene infatti che l'onere di Wind di informare parte istante sulla richiesta di trasloco sia venuto meno, per mancanza di interesse, nel momento in cui quest'ultima si sia risolta a passare ad altro operatore e la "fase 2" (della migrazione) di competenza di Wind, in quanto donating, sia stata espletata regolarmente. Tanto appare infatti dalla schermata prodotta da Wind che, sul punto, non viene smentito dall'istante. Il periodo così individuato comprende 9 giorni*euro 7,50 pro die*2 servizi (voce e fonia)* che, raddoppiato in quanto utenza affari, comporta un indennizzo di complessivi euro 270,00. La richiesta di rimborso del canone per il periodo interessato dalla sospensione viene respinta come nel seguito. Nonostante l'allegazione di parte ricorrente della fattura 2020T000245125 del 21/03/2020, emessa sul periodo gennaio-febbraio 2020 per l'importo complessivo di euro 267,46, mancano evidenze che contestino la legittimità degli importi corrisposti. L'assenza di reclami sul punto esclude qualsiasi altra valutazione relativa a tale richiesta. La richiesta di rimborso contributo trasloco viene respinta. Le allegate condizioni generali di contratto prevedono infatti all'art. 12.2 che - seppure Wind non garantisca la possibilità di effettuare il trasloco della linea - laddove sia possibile gestire la richiesta il trasloco prevede comunque un contributo il cui importo è specificato sul sito www.windtre.it. Non può dunque dirsi che l'istante non avesse contezza di un contributo da corrispondere, né che non fosse nelle condizioni di averne. Rispetto al reclamo del 13 gennaio, in cui l'istante lamenta, tramite Legale di fiducia, la sospensione dei servizi fonia e dati a partire dal 23 dicembre 2019 precisando che "tale grave disservizio, nonostante sia stata richiesta dalla mia Cliente la migrazione a Telecom in data 17/12/2019, è già stata comunicata al Vostro servizio clienti anche nella giornata di venerdì 10/01/2020 con codice chiamata GR88MB e GS04CR, ma senza alcun riscontro", si osservano due richieste di indennizzo. La prima domanda "per mancata risposta al reclamo... ai sensi dell'art. 12, comma 1 del Regolamento Indennizzi ... un indennizzo di euro 112,50 (euro 2,50 per 45 giorni che sono previsti come termine di risposta ai sensi degli artt. 10 e 15, comma 2° della Carta Servizi Wind XXX Business)". La seconda domanda per "mancata gestione del reclamo ... ai sensi dell'art. 26 Carta Servizi Wind XXX Business, tabella 2, un indennizzo di euro 100,00 (euro 5,00 per un massimo di euro 100,00 per i 45 giorni previsti come termine di risposta dalla Carta Servizi Wind XXX Business ex art. 10 e art. 15 comma 2°: 5 euro* 45,00 gg.= euro 225,00)". A tal proposito occorre precisare, ai sensi dei commi 1 e 2 dell'art. 2 del Regolamento indennizzi, che alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche si applicano gli indennizzi stabiliti dal regolamento stesso, mentre gli indennizzi contrattuali sono applicabili solo se più favorevoli per l'utente. La Carta Servizi Wind XXX prevede, all'art. 25, l'impegno dell'operatore a fornire una risposta al cliente entro 45 gg. dalla data di ricevimento del reclamo. L'applicazione al caso di specie di detta previsione comporta che Wind avrebbe dovuto riscontrare le segnalazioni ricevute il 10 gennaio (l'indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami deve essere liquidato in misura unitaria in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio e calcolato considerando dies a quo il primo reclamo proposto) entro il 24 febbraio, pena la corresponsione di un indennizzo calcolato per ogni giorno di ritardo, e dunque per il ritardo nella risposta maturato dal 25 febbraio in poi. Infatti, alla data del reclamo deve essere aggiunto l'intervallo di 45 gg. quale termine massimo per la risposta. Vero è che in tale frangente si innesta un procedimento d'urgenza - avviato nei giorni immediatamente successivi alle segnalazioni, via telefono e PEC - che richiede anch'esso la risoluzione del disservizio. Il funzionamento della linea verrà ripristinato, per unanime dichiarazione delle parti, il 17 febbraio. Atteso che il mancato riscontro alle segnalazioni ut supra può ritenersi assorbito dal comportamento concludente dell'operatore (per consolidato orientamento, v. Corecom Abruzzo del. 103/20, Corecom Calabria del. 58/20, Corecom Lombardia del. 47/12, Corecom Puglia del. 21/12, ecc.) che ha provveduto a riattivare il servizio a seguito del procedimento d'urgenza, non è possibile disporre liquidazione alcuna sulla mancata risposta/errata gestione del reclamo.

DETERMINA

- Wind XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 23/07/2020, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Wind XXX per le motivazioni in premessa. 2. Wind XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 270,00 (duecentosettanta/00) a norma dell'art. 4, comma 2, del Regolamento indennizzi. 3. Wind XXX è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS.

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
RITA FILIPPINI