

DETERMINA Fascicolo n. GU14/342687/2020
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Wind Tre (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;

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 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 dell’utente XXX del 22/10/2020 acquisita con protocollo n. 0436233 del 22/10/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante lamenta il seguente problema nei confronti di Wind Tre (di seguito Wind), dichiarando, nell’istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 22/10/2020; l’udienza di conciliazione si è svolta in pari data), quanto segue. In data 20/04/2020 chiama il 159 per un problema tecnico; l’operatrice gli dice che avrebbe ricevuto un modem nuovo senza spiegare null’altro e facendo credere che il suo fosse da sostituire. Terminata la chiamata si rende conto di non avere chiesto cosa dovesse fare con il modem in suo possesso. Richiama quindi il 159 e parla con un altro operatore che gli risolve l’iniziale problema tecnico, facendogli togliere il filtro, quindi, lo informa che l’operatrice precedente gli aveva inoltrato richiesta di passaggio a fibra. Precisa di non volere la fibra e di volere invece continuare a mantenere il suo attuale contratto. L’operatore assicura che avrebbe fatto segnalazione e lo invita a inviare PEC. Provvede ad inviare PEC sempre in data 20/04/2020,

pensando di avere così risolto il problema, invece il 27/04/2020 riceve il modem, che rifiuta. Richiama in data 27/04/2020 il 159: dapprima, la voce guida lo informa che la sua richiesta di passaggio in fibra sarebbe stata conclusa in data 05/05/2020, successivamente parla con un'operatrice che lo informa che il passaggio era stato fatto e che non si poteva bloccare. Spiega allora le sue ragioni, tuttavia gli viene risposto che non aveva diritto di recedere. Reinoltra PEC in data 27/04/2020 in cui ribadisce il suo disinteresse rispetto al passaggio in fibra. In data 28/05/2020 chiama per 2 volte il 159 e apre con operatore altra segnalazione, ma gli viene confermato che non poteva tornare indietro e che il suo numero non poteva essere migrato perché ormai era aperta la pratica con Wind per la migrazione da ADSL a FIBRA. Gli viene anche detto che alla centrale non c'era più la possibilità di attivare ADSL perché presente solo fibra. Pur ammettendo che tutto ciò sia vero e che tutti gli utenti debbano, prima o poi, migrare verso la fibra, ritiene tuttavia sia un suo diritto essere informata e poter scegliere, e che il comportamento di Wind rappresenti dunque un sopruso, anche in considerazione del fatto che gli veniva altresì riferito che, essendo stato rifiutato il modem, dal giorno 05/05/2020 non avrebbe più avuto la linea, non potendo quindi lavorare, ed inoltre che se avesse voluto cambiare operatore sarebbe stato costretto a cambiare numero e ad attivare una nuova linea telefonica ed, infine, che avrebbe dovuto pagare 35 euro per uscire, mentre se avesse cessato la linea avrebbe pagato 65 euro perdendo il suo numero pubblicizzato. Per tali ragioni, è costretto dunque a richiamare il corriere chiedendo la consegna del modem per evitare di rimanere senza linea. Infine, l'operato del 159 gli comunica che sarebbe stato vincolato per 48 mesi. Ciò premesso, l'istante chiede: indennizzo di euro 2.000 a titolo di risarcimento per danni morali e materiali; danno causato, in particolare, dal fatto che, dal giorno 05/05/2020, se non avesse accettato il modem sarebbe rimasto senza linea e avrebbe perso il numero pubblicizzato per la propria attività, nonché per il tempo speso per la gestione della vicenda in esame. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 2.000.

Wind, con memoria in data 04/12/2020, evidenzia quanto segue. Con riferimento alla richiesta di risarcimento danni, eccepisce l'inammissibilità della suddetta richiesta ex art. 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 353/19/CONS. Nel merito, precisa: - che il 20/04/2020 l'utente, già titolare del numero 054XXXX286 a far data dal 17/10/2016, veniva impattato da una campagna promozionale denominata ISO Offerta o ISO Prezzo; - che la suddetta campagna, precostituita in favore degli utenti titolari di linee con accesso Unbundling (ULL), veniva proposta al fine di consentire il passaggio di un'utenza fissa in accesso ULL verso la tecnologia Fibra senza alcuna variazione di prezzo rispetto alla precedente offerta, da ciò il nome Iso Prezzo; - che non trattavasi di un nuovo contratto, bensì unicamente di un potenziamento della tecnologia e che lo stesso avrebbe altresì comportato l'invio di un modem in comodato d'uso gratuito; - che si offrivano condizioni migliorative rispetto all'offerta precedente, dal punto di vista della tecnologia, oltretutto al medesimo prezzo (allegate due fatture a dimostrazione dello stesso prezzo). Richiama l'orientamento attuale in tema di contratti per la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche, ovvero che l'utente abbia il diritto, e dunque la libertà, di scegliere l'operatore e l'offerta di servizi più convenienti, sulla base delle condizioni di contratto comunicategli al momento della stipula, ferma restando la facoltà di recesso dal contratto a fronte di un sopravvenuto esercizio di ius variandi da parte del fornitore dei servizi. Sottolinea, peraltro, che, nel caso di specie, tale variazione era solo in melius dal momento che allo stesso prezzo l'istante aveva la possibilità di avere un potenziamento tecnologico; sottolinea, altresì, che non perveniva alcuna richiesta di disattivazione o migrazione verso altro gestore. Precisa poi che alcun disservizio veniva riscontrato, come da traffico depositato (allegati). Visto quanto ut supra indicato, chiede infine il rigetto della domanda attorea, posto che alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento appare rinvenibile in capo alla convenuta.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte può essere parzialmente accolta, come di seguito precisato. Secondo un consolidato orientamento, se nell'istanza è formulata una richiesta di risarcimento danni (come nella fattispecie in esame), non accoglibile, non avendo questo Corecom poteri di cognizione in tal senso, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione (favor utentis), tale richiesta può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte. Ciò premesso, la richiesta avanzata dall'istante può in effetti essere accolta, sia pur parzialmente, qualora interpretata quale richiesta d'indennizzo. In particolare, l'istante, rispetto alla problematica lamentata (passaggio a fibra), allega agli atti due reclami entrambi inoltrati a Wind a mezzo PEC, il primo in data 20/04/2020, il secondo in data 27/04/2020, cui non risulta essere stato fornito alcun riscontro da parte

dell'operatore, il ch  fonda il diritto ad un equo indennizzo. La richiesta  , in particolare, accolta a partire dal giorno 05/06/2020 (data di inoltro del primo reclamo, il solo ad essere qui considerato, in ossequio al principio di cui all'art. 12, comma 2, della delibera n. 347/18/CONS, stante l'identit  del disservizio lamentato anche col secondo, aggiunti i 45 giorni entro i quali il gestore deve fornire riscontro ai sensi dell'art. 2, comma 3, della stessa delibera richiamata) fino al giorno 22/10/2020 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 140), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma massima prevista di euro 300,00 (trecento/00), a norma dell'art. 12 della delibera n. 347/18/CONS (euro 2,50 pro die x gg. 140 di disservizio). Inoltre, rispetto al lamentato disservizio occorso sulla linea 054XXXX286 a partire dal giorno 05/05/2020 e oggetto di reclamo (allegato agli atti) inoltrato a Wind a mezzo PEC in data 06/05/2020, l'operatore afferma in memoria, riportando in essa mail di risposta fornita all'istante in data 12/05/2020, di avere provveduto alla risoluzione dello stesso entro le tempistiche stabilite dalla Carta Servizi Wind, il cui art. 2.2 dispone espressamente che "Wind si impegna ad eliminare eventuali irregolarit  funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui   pervenuta la segnalazione", e di non essere dunque tenuto, a tal riguardo, a corrispondere alcun indennizzo in favore dell'istante. Tuttavia, deve evidenziarsi che, alla luce di tale documentazione, il quarto giorno successivo a quello di inoltro della segnalazione, previsto dalla succitata Carta Servizi quale termine per la riparazione del guasto scadeva, nella fattispecie in esame, l'11/05/2020 e non gi  il 12/05/2020 (data di inoltro all'istante della mail di conferma di avvenuta risoluzione del disservizio), concretando ci  un ritardo di un giorno, imputabile a Wind, rispetto alla tempistica ad esso assegnata al riguardo. L'istante, rispetto al disservizio lamentato, ha pertanto diritto ad un indennizzo pari ad euro 12 (dodici/00), a norma dell'art. 6, comma 1, in combinato disposto, trattandosi di utenza affari, con l'art. 13, comma 3, della delibera n. 347/18/CONS (euro 6 pro die x 2 utenza affari x 1 g. di disservizio). Ci  premesso, non appaiono rinvenibili ulteriori voci di indennizzo accordabili all'istante, le fatture allegate a fascicolo, sia precedenti che successive al passaggio alla tecnologia fibra (non implicante attivazione di un nuovo contratto, bens  unicamente potenziamento della precedente tecnologia), riportando lo stesso importo mensile richiesto (euro 33,38), a conferma del fatto, cos  come affermato da Wind in memoria, che nessuna variazione di prezzo, maggiormente onerosa rispetto alla precedente offerta, veniva in effetti disposta a carico dell'istante (lo stesso modem spedito veniva offerto in comodato d'uso gratuito, circostanza anch'essa precisata in memoria dall'operatore).

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 22/10/2020,   tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Wind Tre per le motivazioni di cui in premessa. 2. Wind Tre XXX   tenuta alla corresponsione dei seguenti importi, maggiorandoli degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I euro 300,00 (trecento/00), a norma dell'art. 12 della delibera n. 347/18/CONS; II euro 12 (dodici/00), a norma dell'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, della delibera n. 347/18/CONS. 3. Wind Tre   tenuto a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento della presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorit , 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 possibilit  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 pu  essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Il Responsabile della Struttura
RITA FILIPPINI