



CORECOM Sardegna



DETERMINA Fascicolo n. GU14/444045/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA *** - 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, 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”;

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 legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA l’istanza dell’utente ***** , del 21/07/2021 acquisita con protocollo n. 0314869 del 21/07/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A conclusione del procedimento di conciliazione, come da verbale di mancato accordo del 19/07/2021, l’utente ***** , codice fiscale ***** , rappresentata da ***** ha presentato in data 21/07/2021 l’istanza, ai sensi degli articoli 14 e seguenti 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, per la definizione della controversia in essere con l’operatore Wind Tre (Very Mobile). L’istante riferisce di aver acquistato il 13/03/2020 un dispositivo web cube 4g +, il quale ha funzionato per un solo mese. In particolare riferisce di essersi recata dopo i primi problemi nel punto dove aveva acquistato il dispositivo; sembrava aver risolto ma il problema si è immediatamente ripresentato. Afferma che la connessione resta attiva qualche minuto e poi non si riesce a ripristinare e che ciò è facilmente verificabile anche dal traffico che da

aprile non ha subito praticamente alcuna variazione restando inattivo. Riferisce di essersi recata in vari centri Wind per provare a sostituire il cubo senza nessun miglioramento. A metà febbraio ha provato a sostituire anche la scheda Sim, sempre nel tentativo di poter usare il dispositivo e la connessione. Anche in questo caso è stato un fallimento. La settimana successiva ha riprovato a portarlo in assistenza e così anche in data odierna. A questo proposito evidenzia di aver sottoscritto il contratto in ragione delle necessità collegate allo smartworking e evidenzia il danno che ne è derivato. Riferisce, infine di aver dovuto sottoscrivere un altro contratto con altra compagnia per sopperire alle sue necessità lavorative. Afferma che le sue richieste di assistenza sono tutte fallite facendogli perdere tempo e denaro (la SIM sostitutiva le è stata addebitata). Chiede quindi 1) l'immediata risoluzione del contratto in essere, senza il pagamento di alcuna penale, data l'impossibilità di fruire del servizio dal mese di aprile 2020. 2) il rimborso delle fatture pagate senza aver usufruito del servizio, delle spese di attivazione pari a € 89,90, della spesa per il cambio della sim rivelatosi inutile; 3) un indennizzo per il malfunzionamento; 4) un indennizzo per la mancata risposta agli 8 reclami inviati e rimasti inevasi.

L'operatore convenuto eccepisce in via preliminare l'inammissibilità della richiesta di parte istante, laddove volta ad ottenere un ristoro a titolo di risarcimento di un danno economico. Ricostruisce la vicenda riferendo che in data 13 marzo 2020 l'istante aveva sottoscritto un contratto con piano tariffario 3Cube Special 12-99 al costo di € 12,99, relativo alla numerazione 392*****65 e all'acquisto del terminale WebCube4 4GPlus in 30 rate, con vincolo contrattuale fino al 13 settembre 2022. Riferisce, inoltre, che in data 20 dicembre 2020 veniva effettuata dal centro di assistenza Wind Tre la sostituzione del web cube e in data 18 febbraio 2021 veniva richiesta la sostituzione della sim, con addebito del relativo costo di € 15,00 e che in data 21 marzo 2021 l'istante inviava segnalazione lamentando problemi nel funzionamento del web cube. Afferma di aver effettuato le dovute verifiche e di aver quindi comunicato all'istante via sms che era presente una sola richiesta di sostituzione e che se il problema persisteva era necessario riportare il dispositivo in assistenza. Anche le successive segnalazioni di malfunzionamento venivano chiuse con il medesimo esito perché, effettuate le dovute verifiche, si riscontrava che la sim era correttamente configurata e agganciata alla rete, per cui l'utente doveva recarsi presso un centro di assistenza per analisi sul terminale. A tutt'oggi nessuna richiesta di assistenza risulta essere stata effettuata dall'istante presso un centro autorizzato Wind Tre per una verifica sul terminale. Nel merito evidenzia come a fronte di un disservizio lamentato da aprile 2020, nessuna segnalazione attraverso i canali dedicati risulta inoltrata dall'istante, fino alla richiesta di sostituzione del web cube avvenuta a dicembre 2020 e che la prima segnalazione al Servizio Clienti giunge solo a marzo 2021, come da ricostruzione in atti. Eccepisce dunque la mancanza di reclami e l'assenza di prove sui disservizi lamentati. Ricorda di aver sostituito il web cube e la sim, come richiesto dall'utente, e di aver effettuato tutte le opportune verifiche tecniche da cui è emerso però che nessun malfunzionamento era presente sulla sim, che era correttamente configurata e agganciata alla rete. A sostegno del regolare funzionamento della sim produce i dettagli di traffico. Afferma che le verifiche effettuate dall'operatore hanno riguardato anche la copertura nella zona indicata dall'istante, senza riscontrare anomalie sul sito. In relazione al terminale evidenzia che l'utente ne diviene immediatamente proprietario al momento del ritiro e del pagamento dell'importo iniziale e che ha comunque l'obbligo di pagamento di tutte le rate mensili. L'operatore ne garantisce la sostituzione a titolo gratuito, tranne i casi di guasto non coperto dalla garanzia del produttore o da speciali contratti di assistenza sottoscritti dal Cliente ovvero in caso di danneggiamento in cui le spese di riparazione sono a carico del Cliente. Sostiene che l'utente ha ricevuto idonea assistenza dal Servizio Clienti. Evidenzia sia l'assenza di prove circa le visite ai centri di assistenza citate nel formulario sia la circostanza che l'istante non si è mai recato presso un centro di assistenza per le necessarie analisi sul terminale. Ritiene pertanto sussista il concorso del fatto colposo del creditore. Respinge la richiesta di storno/rimborso delle fatture, ma in ottica puramente conciliativa si dichiara disponibile alla cessazione del contratto senza addebito di costi di disattivazione. In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, afferma di aver dato pedissequo riscontro alle segnalazioni inviate e ricorda che in caso di reclami reiterati eventuali indennizzi vanno computati in misura unitaria.

Motivazione del provvedimento Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Deve infatti essere rigettata l'eccezione di inammissibilità delle richieste risarcitorie formulata dall'operatore, in quanto generica è infondata. Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte

come di seguito precisato. Sull'indennizzo per malfunzionamento del servizio (richiesta n. 3) In via generale occorre richiamare il principio per cui gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, e in caso di disservizio devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto e della normativa, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che la problematica sia dipesa da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c.. Nel contempo è presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per un malfunzionamento, la proposizione del reclamo; a tal proposito, l'art. 6 comma 3, dell'all. A delibera 347/18/CONS precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre, appunto, dalla data di proposizione del reclamo. Tanto premesso e venendo al caso di specie si ritiene che nessun indennizzo sia dovuto all'istante relativamente al periodo intercorrente tra aprile 2020 e il 17 marzo 2021, giacché non risulta che l'istante abbia proposto alcun reclamo antecedente al 17 marzo e in assenza di reclamo da parte del cliente (che pure ha riferito di essersi rivolta a diversi centri di assistenza, ma non ha fornito alcuna prova di tale circostanza) il gestore non poteva venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Quanto al periodo successivo al 17 marzo 2021, sebbene l'operatore sostenga il contrario – producendo a sostegno delle proprie argomentazioni i dettagli del traffico – proprio dall'esame dei predetti dettagli del traffico (ed in particolare dal raffronto tra il traffico antecedente al 10 marzo, con durata e volume sempre variabili e il traffico successivo al 28 marzo con durata sempre pari a 20 minuti e volume sempre pari a 1) si evince un irregolare e discontinuo funzionamento del servizio. Tale disservizio, è stato prontamente comunicato dall'istante con diverse pec, tutte di analogo contenuto indirizzate a servizioclienti159@pec.windtre.it (datate rispettivamente 17 marzo; 21 marzo, 29 marzo, 2 mail del 9 aprile; 20 aprile, 19 maggio e 21 maggio) richiamate dall'operatore nelle sue controdeduzioni. Escluso che si sia trattato di un problema di copertura (viste le verifiche effettuate e la comunicazione del Ministero dello Sviluppo Economico del 12 dicembre 2011 prot. N. DGSCER/1/MAR 101151 che certifica che la convenuta società ha correttamente adempiuto agli obblighi di copertura sull'intero territorio nazionale), l'operatore non è stato comunque in grado di fornire elementi risolutivi in ordine alle cause del disservizio e dunque, di fornire la prova che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze o problematiche tecniche o difficoltà ad esso non imputabili. Ne consegue, in virtù dei su richiamati principi in materia di onere della prova, che l'operatore dovrà corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'art. 6 comma 2 del regolamento indennizzi; indennizzo che tuttavia si ritiene equo ridurre della metà tenuto conto del comportamento tenuto dall'istante, che pur sollecitata sul punto dal servizio clienti, non ha mai portato il terminale in assistenza per verificarne il funzionamento. In questa prospettiva l'indennizzo calcolato dalla data di invio del reclamo, il 17 marzo 2021, alla data dell'istanza di definizione, il 21 luglio 2021 (per un totale di 126 giorni), si determina in complessivi € 189,00 ($\text{€ } 3,00 \times 126 \text{ giorni} = \text{€ } 378,00/2 = \text{€ } 189,00$). Sulla richiesta di recesso senza oneri (richiesta n. 1) Si prende atto della circostanza che l'operatore si è reso disponibile in ottica puramente conciliativa alla cessazione del contratto senza addebito di costi di disattivazione. In considerazione di ciò e in applicazione di quanto previsto dal punto III.5.2 delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche che, consente, ove necessario e possibile, che la pronuncia sia adottata anche in applicazione di principi di equità, si ritiene di accogliere la richiesta sub 1 dell'istante. Sul rimborso delle fatture pagate senza aver usufruito del servizio, delle spese di attivazione pari a € 89,90, della spesa per il cambio della sim rivelatosi inutile (richiesta n. 2) Viceversa non può trovare accoglimento la domanda di rimborso delle spese di attivazione giacché come esposto in precedenza non vi è prova che il disservizio abbia riguardato l'intero periodo di vigenza del contratto. Allo stesso modo non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle fatture pagate per il periodo di malfunzionamento, in quanto generica e indeterminata - non sono stati forniti elementi utili alla individuazione e/o quantificazione degli importi pagati o alle voci di costo non dovute - e in assenza di documentazione non è possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa. Sull'indennizzo per mancata risposta ai reclami (richiesta n.4) Quanto alla domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami formulata, la stessa non può trovare accoglimento giacché l'operatore ha dimostrato (producendo le schermate di risposta) di aver comunque dato seguito alle richieste dell'istante effettuando i doverosi controlli e indicando possibili soluzioni; tanto basta per escludere il diritto all'indennizzo giacché, ai fini dell'applicazione dell'articolo 12

del Regolamento sugli indennizzi, non rileva che il disservizio venga risolto, ma che il reclamo venga riscontrato.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 21/07/2021, è tenuta a - a corrispondere all'istante a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio, la somma di € 189,00; - a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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
NOEMI ATZEI