

DETERMINA DIRETTORIALE 33/25/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/686906/2024

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA MEDIAEURO -
Vianova S.p.A. (già Welcome Italia S.p.A.), 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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella 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;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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 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. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTA l'istanza della società MEDIAEURO, del 19/06/2024 acquisita con protocollo n. 0168784 del 19/06/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, già cliente dell'operatore Wind Tre S.p.A., titolare dell'utenza telefonica business n. 0816339xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue: a. l'utente, in data 9 gennaio 2024, ha rilevato l'assenza dei servizi voce e dati sulla propria utenza fissa e ha segnalato il disservizio al Servizio clienti; b. in data 15 gennaio 2024 il servizio tecnico ha rappresentato la necessità di sostituire il modem; c. l'utente, il 16 gennaio 2024, ha contattato il Servizio clienti il quale, pur confermando la necessità di cambiare il modem, ha dichiarato che non era stato disposto l'invio del nuovo dispositivo e, per tale motivo, è stato aperto un ticket; d. la risoluzione della problematica è avvenuta in data 25 gennaio 2024, per poi ripresentarsi il 12 febbraio 2024; e. attesa la mancata risoluzione del problema, l'istante ha richiesto la migrazione dei servizi verso l'operatore Vianova S.p.A. e, in data 28 febbraio 2024, la linea è stata ripristinata. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la liquidazione di un indennizzo per l'interruzione del servizio voce e dati dal 9 al 25 gennaio 2024 e dal 12 al 28 febbraio 2024, con maggiorazione per servizio in fibra; ii. lo storno e/o rimborso dei canoni addebitati durante l'interruzione e dei costi per il modem guasto; iii. "Risarcimento del danno da quantificare al termine del disservizio".

L'operatore Wind Tre S.p.A., preliminarmente, ha eccepito l'inammissibilità della presente istanza limitatamente alla domanda di risarcimento del danno per i disagi subiti, atteso che tale richiesta non è demandabile, per espressa previsione normativa, all'AGCOM ma deve essere avanzata avanti ad altra Autorità. Nell'ambito del contraddittorio, Wind Tre S.p.A. ha, poi, rappresentato che in data 12 gennaio 2024 l'istante ha contattato il Servizio di assistenza tecnica per segnalare un disservizio. Svolte le opportune verifiche, in data 16 gennaio 2024 l'operatore ha disposto la sostituzione del modem, che è stato consegnato all'istante il 19 gennaio 2024. L'utente, contattato nei giorni seguenti, ha confermato il corretto funzionamento del servizio e, successivamente, non è pervenuta alcuna segnalazione o reclamo da parte dell'istante. L'utente ha, poi, chiesto la migrazione dell'utenza verso altro operatore, passaggio perfezionato in data 1° marzo 2024. Nelle more, l'istante ha presentato l'istanza UG/665522/2024, unitamente al GU5/665524/2024, avente a oggetto la "interruzione della linea per motivi tecnici". In data 1° marzo 2024, Wind Tre S.p.A. ha rappresentato, nell'ambito del procedimento d'urgenza, che per la linea 0816339xxx risultava in corso la portabilità verso l'operatore Vianova S.p.A. Nella medesima data, l'utente, contattato telefonicamente, ha riferito di non essere interessato a effettuare alcuna verifica in merito al regolare funzionamento del servizio, stante la richiesta di passaggio ad altro OLO. In pari data, il gestore recipient ha confermato l'avvenuto espletamento della NP. L'istanza GU5 è stata, dunque, archiviata il 4 marzo 2024. Wind Tre S.p.A. ha evidenziato, inoltre, che in ottica di customer orientation è già stato riconosciuto all'istante l'importo massimo di euro 100,00 previsto dalla propria Carta dei servizi. L'istante presenta, allo stato, una posizione debitoria per un importo pari a euro 101,62. Alla luce di quanto rappresentato, Wind Tre S.p.A. ha chiesto di rigettare le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto e in diritto. L'operatore Vianova S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che l'istante, in data 18 gennaio 2024, ha sottoscritto un contratto con la Società chiedendo poi, il successivo 22 febbraio, la variazione del contratto al fine di effettuare la portabilità del n. 0816339xxx. Il 27 febbraio 2024, Vianova S.p.A. ha proceduto con l'invio della richiesta di portabilità della numerazione, con DAC (Data Attesa Consegna) al 1° marzo 2024. In tale data, il processo di portabilità si è concluso positivamente. L'operatore ha, dunque, evidenziato l'estraneità della Società rispetto ai fatti contestati, atteso che il disservizio lamentato si è verificato dal 9 al 25 gennaio 2024, per poi ripresentarsi il 12 febbraio successivo. In tale periodo, infatti, la numerazione oggetto di disservizio era ancora attiva con il precedente operatore, essendosi completata la portabilità in Vianova solo il 1° marzo 2024. Alla luce di quanto rappresentato, Vianova S.p.A. ha ritenuto che alcuna responsabilità possa essere imputata alla Società e ha respinto, pertanto, tutte le richieste a proprio danno.

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per i motivi che seguono. In via preliminare, si fa presente che è stata disposta un'integrazione istruttoria nei confronti dell'istante volta ad acquisire il reclamo e/o segnalazione indirizzato a Wind Tre S.p.A. con riguardo alla lamentata interruzione dei servizi avvenuta, asseritamente, in data 12 febbraio 2024. Il rappresentante dell'utente ha riscontrato nei termini la richiesta, dichiarando di non essere in possesso del documento richiesto. Sempre in via preliminare, va rilevato che Wind Tre S.p.A. ha riconosciuto in favore dell'istante, successivamente all'instaurazione della presente controversia, un indennizzo di euro 100,00, come da Carta dei servizi, con l'emissione della nota di credito n. 532400025xxx del 25 luglio 2024, il cui importo è andato a parziale compensazione delle fatture n. 2024F000194xxx (di euro 80,50) e n. 2024F000547690 (di euro 121,12) che risultano insolute. In esito all'istruttoria, è emerso che l'istante, cliente di Wind Tre S.p.A., titolare dell'utenza telefonica business n. 0816339xxx, il 9 gennaio 2024 ha constatato l'interruzione dei servizi sul proprio numero. L'utente ha segnalato il disservizio contattando, in data 12 gennaio 2024, il Servizio di assistenza tecnica, come riferito dall'operatore in memoria. Accertata la necessità di sostituire il modem guasto, Wind Tre S.p.A. ha predisposto, il 16 gennaio 2024, l'invio del nuovo dispositivo, consegnato all'istante il successivo 19 gennaio 2024. La parte istante ha dichiarato nel formulario UG che il disservizio si è risolto in data 25 gennaio 2024, "per poi ripresentarsi in data 12.2.2024". L'utente ha, poi, deciso, il 22 febbraio 2024, di migrare il n. 0816339xxx in Vianova S.p.A., operatore presso il quale aveva sottoscritto, il 18 gennaio 2024, un contratto per l'attivazione di una nuova linea. In data 1° marzo 2024 si è espletata la portabilità della numerazione dedotta in controversia. In pendenza del processo di portabilità, l'utente ha presentato, in data 28 febbraio 2024, nei confronti di Vianova S.p.A. e Wind Tre S.p.A., l'istanza di conciliazione UG/665522/2024 - propedeutica all'instaurazione del presente procedimento - e, nella medesima data, istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/665524/2024), lamentando la nuova interruzione della linea per motivi tecnici, a far data dal 12 febbraio 2024. In pari data, tuttavia, l'istante ha dichiarato che la linea è stata ripristinata e, pertanto, il 4 marzo 2024

l'istanza GU5 è stata archiviata per rinuncia dell'utente. La richiesta dell'istante di cui al punto i. può essere parzialmente accolta nei confronti di Wind Tre S.p.A., come di seguito precisato. Va rilevato che a fronte della segnalazione dell'istante del 12 gennaio 2024, a seguito della quale l'operatore ha accertato il guasto del modem, i servizi sull'utenza dedotta in controversia sono stati ripristinati solo in data 25 gennaio 2024, come dichiarato dall'istante, e in assenza di confutazione da parte dell'operatore. Tanto premesso, stante l'assenza dei servizi sull'utenza interessata, si ritiene che la domanda di liquidazione di un indennizzo formulata dall'istante possa trovare accoglimento in base al parametro previsto dall'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, commi 2 e 3, del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari a euro 32,00 al giorno, per 9 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 16 gennaio 2024 (data del primo reclamo, detratto il tempo utile di quattro giorni previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore per la risoluzione del disservizio) al 25 gennaio 2024 (data di riattivazione dei servizi), per un importo complessivo pari a euro 288,00 (duecentottantotto/00). Da tale importo, andrà decurtato tuttavia l'indennizzo di euro 100,00 già riconosciuto dall'operatore Wind Tre S.p.A. ai sensi della propria Carta dei servizi, in data successiva all'avvio della presente controversia. Con riguardo all'interruzione dei servizi lamentata dall'istante a far data dal 12 febbraio 2024, rileva che dalla documentazione acquisita agli atti non risulti alcun tracciamento, scritto o verbale, di reclamo di disservizio da parte dell'utente antecedente alle istanze UG/665522/2024 e GU5/665524/2024 presentate al CORECOM Campania in data 28 febbraio 2024. Invero, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dall'utente; pertanto, l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. Conseguentemente, nel caso di specie, si ritiene che non si concretizzi il presupposto per il riconoscimento dell'indennizzo richiesto, tenuto conto, altresì, che l'istante ha dichiarato nel formulario GU14 che la linea è stata ripristinata proprio in data 28 febbraio 2024. La richiesta di cui al punto ii., relativa allo storno/rimborso dei canoni, può essere accolta nei confronti di Wind Tre S.p.A. rispetto al periodo di disservizio oggetto di indennizzo, segnatamente, dal 16 al 25 gennaio 2024. Diversamente, si ritiene di non accogliere la richiesta di storno e/o rimborso "dei costi per il modem guasto", in ragione della genericità della domanda e tenuto conto, altresì, dell'avvenuta sostituzione dello stesso da parte di Wind Tre S.p.A. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può essere accolta in quanto la stessa sottende una pretesa risarcitoria e non indennitaria, e come tale esulante dalla competenza dell'Autorità, in sede di definizione delle controversie, secondo quanto previsto dall'articolo 20, comma 4, del Regolamento. Si dà atto, infine, che l'istanza GU14/686906/2024 è stata trasferita, per competenza, a questa Autorità dal CORECOM Campania, in data 19 giugno 2024.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 19/06/2024, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, il seguente importo: i. euro 188,00 (centottantotto/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi sul n. 0816339xxx, secondo quanto previsto dall'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta, inoltre, a stornare i canoni riferiti all'utenza dedotta in controversia per il periodo di disservizio, segnatamente, dal 16 al 25 gennaio 2024.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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
Giovanni Santella