

DELIBERA N. 123
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX / WIND TRE (GU14/28581/2018)

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 03/07/2019;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

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 “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTE la delibera Agcom n. 179/03/CSP e la delibera Corecom Umbria n. 79/12;

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 di XXX del 09/10/2018 acquisita con protocollo N. 0152350 del 09/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Wind Tre spa (di seguito Wind), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 09/10/2018; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 25/09/2018), quanto segue. In data 06.12.2017 firmava il contratto per il passaggio alla fibra. In data 30.01.2018 veniva consegnato il router, provato dai tecnici Wind con esito negativo. In data 05.02.2018 il router veniva nuovamente provato dai tecnici Wind con esito positivo; tuttavia, in assenza di connessione, i tecnici sarebbero dovuti tornare dopo 10 giorni per effettuare una prova finale, il ch  non avveniva. Ad oggi i pc dello studio navigano con il vecchio gestore. Si chiede: 1) immediata attivazione linea fibra; 2) indennizzo per n. 300 gg. di disservizio oltre a rimborso spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Wind, con memoria in data 21.12.2018, in merito alla vicenda in esame, evidenzia quanto segue. In data 15/12/2017 perviene proposta di contratto con richiesta di attivazione numerazione fissa XXXXXXXX061 ISDN e numerazione secondaria XXXXXXXX105 multinumero con accesso in Vula. Viene inserito l'ordine che per  non va a buon fine in quanto la richiesta non risulta formulata correttamente, trattandosi infatti di due linee singole. In data 26.03.2018 il cliente conferma tramite mail che si tratta di due linee analogiche separate e viene nuovamente inserito l'ordine, che porta all'attivazione della numerazione fissa XXXXXXXX061 in data 02/07/2018, mentre la numerazione secondaria XXXXXXXX105 non va a buon fine per codice segreto errato. In data 09.04.2018 il cliente viene contattato e fornisce nuovo codice segreto. Viene pertanto risottomesso l'ordine di attivazione per la numerazione XXXXXXXX105, che avviene in data 30.07.2018. A sistema non risultano risaliti gli esiti da parte di Telecom e pertanto viene aperta una segnalazione. A seguito dell'apertura di tale segnalazione ad oggi non risultano emesse fatture; a tal fine a titolo esemplificativo si allega per  il dettaglio traffico. Si richiama l'art 2.1 della Carta Servizi e l'art 3.1 delle Condizioni Generali di Contratto "Attivazione del Servizio", che statuiscono: "Wind, fatti salvi i casi di particolare difficolt  tecnica, attiva il servizio di telefonia vocale di norma entro: le 48 ore successive all'inserimento della richiesta di attivazione sui sistemi per il servizio radiomobile; il 70° giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di accesso diretto o indiretto ai servizi di telefonia fissa o servizi voce e internet a banda larga ovvero della richiesta di trasloco; il 45° giorno successivo al perfezionamento della richiesta di accesso indiretto ai servizi internet a larga banda; qualora, in ragione di motivata indisponibilit  delle risorse tecniche, ovvero per cause imputabili a terzi e/o ai Clienti o per provvedere all'installazione di apparati presso il Cliente, non sia possibile il rispetto dei predetti termini, indicher  comunque la data a partire dalla quale il servizio sar  attivabile, concordando con il Cliente tempi e modalit  di attivazione; dalle tempistiche sopra indicate sono esclusi i tempi dovuti ad eccezionale difficolt  tecnica nella fornitura del servizio, i tempi dipendenti dal Cliente e, in generale, le tempistiche non imputabili a Wind. Laddove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del servizio sia imputabile a Wind, il Cliente avr  diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3; le modalit  di recesso dai singoli servizi sono disciplinate nelle relative Condizioni Generali di Contratto."

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Rispetto alla richiesta di cui al punto 1), deve precisarsi, innanzitutto, che la documentazione in atti non offre conferme circa la non ancora avvenuta

attivazione del servizio da parte di Wind, così come affermato dall'istante. Alla luce delle fatture emesse dal precedente operatore (Zal), prodotte dal medesimo istante e relative all'arco temporale gennaio-luglio 2018, parrebbe, al contrario, che il servizio richiesto sia stato attivato successivamente a tale periodo, a conferma, tra l'altro, di quanto affermato e documentato (traffico Wind a partire dall'1 agosto 2018) dall'operatore nella memoria difensiva. Ciò premesso, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del nuovo Regolamento di procedura (Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018), si invita Wind, qualora ancora non vi avesse provveduto, a voler attivare il suddetto servizio, così come esplicitamente richiesto dall'istante. La richiesta di cui al punto 2) può essere accolta, sia pure rimodulata nel quantum debeatur. Secondo quanto disposto dalla delibera Agcom n. 179/03/CSP (articolo 3, comma 4), gli operatori devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti un ritardo, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo. In questi casi peraltro il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione. In mancanza di tali prove, come nel caso di specie (successivamente, per quanto riguarda la linea XXXXXXXX061, all'allegata mail in data 26.03.2018, con la quale l'istante conferma trattarsi di due linee analogiche separate non vi è infatti prova di informazioni fornite dall'operatore rispetto alle difficoltà incontrate nell'erogazione del servizio richiesto), l'utente ha diritto ad un indennizzo (così anche Corecom Umbria Delibera n. 79/12). Wind è dunque tenuta a corrispondere l'indennizzo (servizio voce + servizio dati) di cui al comma 2 dell'art. 4 "Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio", in combinato disposto con l'art. 13, commi 2 e 3, del nuovo Regolamento indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS), per complessivi 57 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 05.06.2018 (data di invio, in data 26.03.2018, della succitata mail da parte dell'istante, che rappresenta l'ultimo contatto "documentato" tra le parti, cui aggiungere i 70 gg. a disposizione dell'operatore per l'attivazione dei servizi richiesti, come da Carta Servizi e Condizioni Generali di Contratto) al 31.07.2018 (data ultima di fornitura del servizio da parte di altro operatore, come da fattura allegata), per un importo totale pari ad euro 1.995,00 (millenovecentonovantacinque/00) (SERVIZIO VOCE: 57 (giorni di disservizio) x euro 7,50 (indennizzo pro die) x 2 (utenza affari) = euro 855,00) + (SERVIZIO DATI: 57 (giorni di disservizio) x euro 10,00 (indennizzo pro die + maggiorazione fibra) x 2 (utenza affari) = euro 1.140,00)). Infine, la richiesta di rimborso spese di procedura è accoglibile. Si riconosce la somma di euro 50,00 (cinquanta/00), liquidata forfettariamente ai sensi dell'art. 20, comma 6, del nuovo Regolamento di procedura (Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018).

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Wind Tre X, per le motivazioni di cui in premessa.
2. Wind Tre X è tenuto a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 1.995,00 (millenovecentonovantacinque/00) ai sensi dell'art. 4, comma 2, in combinato disposto con l'art. 13, commi 2 e 3, del nuovo Regolamento indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS).
3. Wind Tre X è tenuto, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 3 luglio 2019

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi