

DELIBERA N.99 DEFINIZIONE DELLA
CONTROVERSIA XXX / WIND TRE
(GU14/15453/2018)

Corecom Emilia Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia Romagna del 18/04/2019;

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;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

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 la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l’istanza di XXX del 11/09/2018 acquisita con prot. N.0124696 del 11/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 03/07/2018 l'utente ha presentato istanza di definizione come sopra rappresentato lamentando il malfunzionamento della linea nei confronti dell'operatore Wind Tre X che, per brevità, nel prosieguo del presente procedimento, viene denominato Wind.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere stipulato il contratto con Wind per poter avere la fibra;
- in data 10 ottobre 2017 è stata effettuata l'installazione presso l'abitazione. Sin dall'inizio il servizio voce non ha funzionato (sia in ricezione che in uscita) e tale problematica è stata segnalata diverse volte al centro Wind; non si riusciva a chiamare nessun numero (nemmeno il nr. verde di alcuni gestori come Hera);
- sono stati aperti vari ticket di guasto, ma senza esito perché il disservizio è continuato;
- l'utente ha presentato istanza, anche d'urgenza al Corecom (UG e GU5) e il servizio è stato riattivato circa a metà luglio 2018.

In base a tali premesse l'utente ha richiesto:

- a) Indennizzo per la sospensione del servizio dal 10/10/2017 al 15/07/2018;
- b) rimborso degli importi fatturati relativi al servizio voce, nel periodo in cui non funzionava;

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, con memoria del 19/12/2018 eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avanzate, in quanto l'istanza è priva di elementi di prova a fondamento delle richieste e la genericità della contestazione dei fatti comporta inevitabilmente l'impossibilità per il gestore di inquadrare correttamente la problematica. Con riferimento al disservizio lamentato da ottobre 2017 a luglio 2018, effettuati i dovuti controlli, Wind ha verificato se l'utente avesse lamentato disservizi attraverso le segnalazioni pervenute dal punto vendita e relative tempistiche di intervento. Da tale verifica sono emersi i seguenti elementi:

- 08/11/17 tracciata a sistema pratica di assistenza tecnica dal punto vendita; trattasi di segnalazione chiusa in data 09/11/17 con la seguente soluzione: "Connessione up e stabile e contattando il dn voip si ha tono di libero. inviato sms";
- 29/11/17 tracciata a sistema pratica di assistenza tecnica dal punto vendita; trattasi di segnalazione chiusa in data 04/12/17 con la seguente soluzione: "Disservizio rientrato, portante up connessione stabile. Servizio fibra funzionante".

Entrambe le segnalazioni sono pertanto state chiuse tempestivamente con soluzione del problema. L'unica segnalazione successiva è stata quella di fine dicembre 2017 all'atto del deposito da parte dell'istante del provvedimento Gu5, afferente al disservizio tecnico di fonia, anch'esso prontamente riscontrato con la chiusura datata 11/01/2018, a seguito dell'estensione del provvedimento d'urgenza arrivato in data 03/01/2018. L'operatore evidenzia che anche tale chiusura del disservizio è avvenuta dopo conferma telefonica di parte istante. L'operatore allega il dettaglio del traffico della linea contestata attualmente attiva e regolarmente utilizzata e dà anche atto della soluzione del problema di impossibilità di contatto verso un numero specifico, ovvero il numero verde HERA. Per quanto riguarda la posizione contabile, l'istante non risulta debitore nei confronti di Wind Tre X.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

1) Per quanto riguarda la richiesta sub a) di indennizzo per la sospensione del servizio dal 10/10/2017 al 15/07/2018, la stessa può trovare parziale accoglimento. Parte istante dichiara che il disservizio è iniziato in data 10/10/2017 ma non allega alcun riscontro probatorio, non risultando inviato al gestore alcun formale reclamo. Il gestore dichiara al contrario che i disservizi lamentati fino al 29/11/2017 sono stati regolarmente gestiti e risolti nei tempi contrattualmente previsti ed allega schermate al riguardo. Non risulta quindi provato un malfunzionamento continuativo dalla data di sottoscrizione del contratto fino alla data di presentazione dell'istanza GU5 e le dichiarazioni e allegazioni del gestore relative a questo primo periodo, non sono state oggetto di replica da parte dell'istante. Il 19/12/2017 l'utente ha presentato istanza GU5 a questo Corecom, che, acquisite le risultanze tecniche del gestore in ordine ai malfunzionamenti lamentati, in data 03/01/2018 ha emesso un provvedimento volto alla riattivazione dell'utenza 051XXX162 entro il giorno lavorativo successivo al provvedimento stesso e fino alla conclusione della procedura conciliativa. Tale provvedimento disponeva anche che il gestore dovesse comunicare all'istante e all'ufficio Corecom con urgenza l'avvenuta riattivazione. La comunicazione relativa alla riattivazione dell'utenza di cui trattasi - nonostante il gestore affermi che il provvedimento è stato riscontrato con la chiusura datata 11/01/2018 - non è mai pervenuta a questo Corecom. L'ultima comunicazione agli atti dell'ufficio relativa al procedimento di cui trattasi inviata da Wind risale al 25 gennaio 2018 e così recita: " in ordine al disservizio lamentato dall'istante, si rappresenta che l'ente di competenza, dopo aver contattato il Sig. Simone, ha aperto la segnalazione di guasto RASTT 1 - 408466083740, allo stato in carico all'ente di rete che sta effettuando i necessari accertamenti tecnici". Il gestore allega altresì una schermata relativa alla chiusura della problematica di impossibilità dell'istante di contattare telefonicamente il numero verde Hera. La data di apertura della segnalazione riportata sulla schermata è il 23/01/2018 (a riprova che la chiusura del disservizio non può farsi risalire all'11/01/2018), mentre non è rinvenibile sulla schermata stessa la chiusura della segnalazione per risoluzione del problema. A tale incertezza circa la data di risoluzione della problematica di malfunzionamento lamentata si aggiunga che l'udienza di conciliazione fissata per la data del 21/02/2018 è stata rinviata dalle parti per necessità di acquisire ulteriori informazioni in merito. Da tali elementi finora rappresentati si può ritenere accertato che il malfunzionamento lamentato dall'istante si sia protratto nel tempo e pertanto possa essere riconosciuto un indennizzo a far data dal 19/12/2017 (data di presentazione del GU5) fino alla data della udienza di conciliazione - 3/7/2018. Ravvisandosi nel caso di specie l'esistenza di un malfunzionamento, l'indennizzo viene determinato ai sensi dell'art. 6 comma 2 del Regolamento Indennizzi e così calcolato: giorni 196 x euro 3/die= euro 588,00 (cinquecentottantotto).

2) Per quanto attiene la richiesta sub b) di rimborso degli importi fatturati relativi al servizio voce, nel periodo in cui non funzionava, la stessa non può trovare accoglimento. Al riguardo si rileva che l'istante non ha allegato né le fatture contestate, né indica la somma di cui chiede la restituzione. Inoltre, il gestore documenta, relativamente al periodo di disservizio lamentato, l'esistenza di traffico telefonico voce ed internet per cui il servizio, anche se parzialmente, risulta essere stato fruito dall'istante. Ne consegue che la richiesta di storno deve essere respinta (cfr. Corecom Lazio delibera n. 21/11/CRL). Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della Società Wind Tre per le motivazioni di cui in premessa.

La Società Wind Tre X è tenuta a pagare a favore dell'istante, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- euro 588,00 (cinquecentottantotto) per malfunzionamento del servizio.

La Società Wind Tre X è tenuta 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, 18 aprile 2018

IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi