

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/10506/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Wind Tre IL DIRETTORE

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 “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Indennizzi;

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 30/08/2018 acquisita con protocollo N. 0107105 del 30/08/2018

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

A seguito della udienza di conciliazione tenutasi il 22/08/2018, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 30/08/2018 lamentando la ritardata attivazione del servizio nei confronti della Società Wind Tre X che, per brevità, nel prosieguo del presente atto viene denominata Wind. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso della audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue: - di aver attivato in data 7/8/2017 l’utenza numero 0522XXX825 cod. cliente 1.13570702; - dal giorno dell’attivazione sino al 25/11/2017 sia voce che internet non hanno funzionato (linea voce a singhiozzo o totalmente assente, linea internet totalmente assente); - di avere effettuato numerosi reclami via call center (ultimo dei quali in data 25/11/17); - di avere ricevuto diverse fatture, in particolare la numero W1716179579 di euro 110,42 che è stata saldata nonostante fosse riferita al periodo del disservizio; - in data 27/11/2017 veniva inviata Racc. a/r di reclamo. A seguire Wind comunicava che avrebbe indennizzato parte istante con un importo pari ad euro 200,00 e senza attendere accettazione della proposta ha inviato un assegno di importo inferiore ovvero euro 100,00. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: a) indennizzo per tutti i giorni passati in disservizio/distacco fornitura voce e internet dal 7/8/17 al 25//11/17); b) rimborso totale della fattura W1716179579; c) indennizzo per mancata risposta ai reclami; d) storno dell’insoluto; e) annullamento del contratto senza alcun costo a carico.

L’operatore Wind, con memoria del 21/12/2018 rileva che dalle verifiche effettuate sull’utenza di cui trattasi a seguito dell’attivazione della linea, emergeva un possibile disservizio in relazione al quale, in data 28/12/17, veniva concesso l’indennizzo massimo di euro 100,00, in applicazione della carta servizi, per il disservizio riconosciuto. Tale importo veniva rimborsato tramite assegno che parte istante dichiara di avere ricevuto ed incassato a titolo di rimborso. Il Gestore eccepisce pertanto preliminarmente l’improcedibilità ed inammissibilità dell’istanza relativamente alla richiesta di rimborso- indennizzo del disservizio tecnico da agosto a novembre 2017, per dichiarata cessata materia del contendere. Infatti, Wind Tre, a prescindere dalla

fondatezza di tale contestazione, si è impegnata, a corrispondere l'indennizzo massimo di euro 100,00, in applicazione della carta servizi. Avendo il gestore già erogato l'importo suddetto, nessuna ulteriore somma è dovuta. Il Gestore ritiene che sul punto debba essere dichiarata la cessata materia del contendere. Wind rileva inoltre che le anomalie tecniche segnalate dall'istante, tramite call center e punto vendita, venivano sempre riscontrate con le tempistiche da carta servizi ed unicamente in data 6/12/2017 perveniva un reclamo scritto prontamente riscontrato con il ristoro- indennizzo massimo già citato. Per quanto riguarda la situazione amministrativo/contabile, l'utenza di cui trattasi è disattiva dal 26/01/2018 e l'istante risulta debitore dell'importo di euro 289,41. Il Gestore precisa che la quota parte maggiore dell'insoluto è composta dalla fattura numero W1804650229, dove viene riportato il costo della rata finale del terminale acquistato dall'istante.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. 1) Per quanto attiene alla richiesta sub a) di indennizzo per tutti i giorni passati in disservizio/distacco fornitura voce + internet dal 7/8/2017 al 25/11/2017, la stessa può trovare parziale accoglimento. L'operatore replica alle asserzioni di parte istante affermando di avere avuto reclamo scritto solo in data 6/12/2017, prontamente riscontrato attraverso il riconoscimento di un ristoro/indennizzo di euro 100,00 (misura massima prevista dalla Carta Servizi) e che i disservizi precedenti erano stati prontamente riscontrati secondo le tempistiche della medesima Carta Servizi. In realtà l'operatore produce in atti diverse schermate dalle quali si rileva che parte istante aveva segnalato di essere disservito. L'operatore produce in atti anche una schermata di seguito riportata negli elementi essenziali: "Disservizio. Lettera di Accredito 18/12/2017 reclamo accolto. Trattasi di richiesta di rimborso/indennizzo disservizio tecnico, ratt id XXXXXXXX491 dal 25/8/2017 - 29/9/2017 ratt id XXXXX055 dal 30/09/2017 - 7/10/2017 ratt id XXXXX011 30/10/2017- 29/11/2017, si procede ad effettuare indennizzo per ratt id XXXXXXXX491 Iva esente euro 100,00, ratt id XXXXX011 si procede ad indennizzo di euro 100,00 iva esente.....". Si rileva pertanto che l'operatore ha riconosciuto l'esistenza di 3 distinti periodi di disservizio e per 2 di questi periodi ha riconosciuto all'istante un indennizzo di euro 100,00 cadauno ovvero per i periodi dal 25/8/2017 al 29/9/2017 e dal 30/10/2017 al 29/11/2017. Per quanto riguarda l'entità dell'indennizzo riconosciuto per "irregolare funzionamento del servizio" l'operatore allega la Carta Servizi. L'operatore cita in memoria i disservizi di cui al punto 2.2 (irregolare funzionamento del servizio) e gli indennizzi previsti al punto 3.3 in applicazione dei quali la misura massima di indennizzo applicabile in caso di disservizio prolungato ammonta ad euro 100,00. Nel caso di cui trattasi l'indennizzo era stato riconosciuto dall'operatore in vigore del precedente Regolamento di cui all'allegato alla delibera AGCOM 173/07/CONS nonché del Regolamento Indennizzi di cui all'allegato alla delibera AGCOM 73/11/CONS ed all'epoca trovava applicazione l'art. 2 comma 1 del Regolamento Indennizzi citato nella parte in cui recita:"Le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia.....". L'operatore tuttavia, pur avendo previsto un indennizzo complessivo di euro 200,00 (come da schermata citata e da comunicazione inviata all'istante in data 18/12/2017) non ha adempiuto in maniera corretta alle norme contrattuali corrispondendo tramite assegno datato 12/1/2018 all'istante un importo indennitario riferito ad una sola parte del disservizio riconosciuto, a fronte dei tre periodi indicati nella schermata di cui sopra e dei due periodi riconosciuti come indennizzabili dall'operatore stesso. Parte istante, a seguito della corresponsione di un indennizzo di 100,00 euro, invece dei 200,00 che gli erano stati comunicati ha successivamente instaurato (in data 1/2/2018) la procedura di conciliazione. Alla luce di quanto evidenziato, si ritiene di dovere indennizzare gli ulteriori periodi di malfunzionamento riconosciuti dal gestore ma non indennizzati nei termini previsti dalla previgente normativa, applicando l'attuale disciplina ed in particolare l'art. 6 comma 2 del Regolamento Indennizzi. I periodi da indennizzare sono pertanto i seguenti: dal 30/09/2017 al 7/10/2017= giorni 7 e dal 30/10/2017 al 29/11/2017= giorni 29 per un totale di giorni 36. L'indennizzo viene pertanto così determinato: giorni 36 x euro 3/die= euro 108,00 (centootto). 2) Per quanto attiene alle richieste di cui ai punti b) di rimborso totale della fattura W176179579 e d) di storno dell'insoluto, le stesse trovano parziale accoglimento. Parte istante in alcuni documenti dichiara di essere stato totalmente disservito, in altri parla di funzionamento "a singhiozzo". Inoltre non ha mai contestato le fatture nei termini previsti contrattualmente, limitandosi ad inviare un solo reclamo il 6/12/2017. L'operatore rileva a sua volta l'esistenza di disservizi ma non si riesce a comprendere se vi siano effettivamente stati periodi di disservizio totale e la durata degli stessi ed inoltre produce (allegato alla fattura W1801223253) il traffico telefonico generato dall'utenza in contestazione. Poichè per indirizzo costante lo

storno/rimborso integrale è previsto nei soli casi di totale assenza di servizio, l'unico importo di cui è possibile riconoscere lo storno è l'importo di euro 18,26 + IVA contenuto nella fattura W1804650229 in quanto costi fatturati per un abbonamento già cessato il 31/12/2017. 3) Per quanto attiene alla richiesta di cui al punto c) di indennizzo per mancata risposta ai reclami, la stessa viene accolta. Lo stesso gestore cita il reclamo del 6/12/2017 cui asserisce di avere dato riscontro attraverso il riconoscimento di un ristoro/indennizzo. In realtà, come sopra rappresentato, a fronte del reclamo dell'istante (che segnalava il perdurare di disservizi, chiedeva il rimborso di una fattura, chiedeva l'annullamento del contratto), l'operatore si è limitato a riconoscere l'importo di euro 200,00 per guasto tecnico, peraltro liquidato per soli euro 100,00 senza fornire alcuna ulteriore spiegazione, tanto che successivamente al ricevimento dell'assegno relativo il cliente ha presentato istanza al Corecom. Tale parziale risposta, si configura quale risposta non esaustiva (delibera Agcom n. 47/10/CIR e Corecom E.R. Delibera 130/2017) comporta il riconoscimento di un indennizzo in capo all'istante a far data dal 18 dicembre 2017 (data della mail di risposta di Wind), fino alla data della udienza di conciliazione (22/08/2018) e determinato nella misura massima di euro 300,00 (trecento) ai sensi dell'art. 12 del Regolamento Indennizzi.

DETERMINA

- Wind Tre, in accoglimento dell'istanza del 30/08/2018, è tenuta a pagare i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: 1) euro 108,00 (centootto) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio; 2) euro 300,00 (trecento) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo; Wind Tre X è tenuto altresì allo storno dell'importo di euro 18,26 + IVA dalla fattura W176179579. La società Wind Tre X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina 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, giusto quanto previsto dall'articolo 19, 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Rita Filippini