

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/119366/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Wind Tre (Very Mobile)

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 07/05/2019 acquisita con protocollo N. 0195764 del 07/05/2019 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:

L’istante lamenta il seguente problema nei confronti di Wind Tre X (di seguito Wind), dichiarando, nell’istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 07/05/2019; l’udienza di conciliazione si è svolta in pari data), quanto segue. Nel mese di giugno del 2018 chiedeva l’attivazione di contratto TRE Fiber con promozione di giga illimitati su 4 linee mobili (338XXXX243, 349XXXX042, 334XXXX492, 339XXXX425). In data 28/06/2018 riceveva il modem ed infatti la promozione risultava attiva. Per motivi tecnici tuttavia la linea non funzionava; chiedeva quindi un intervento tecnico, che avveniva solo in data 31/08/2018. In effetti, emergeva un errore nel cablaggio, in quella stessa data risolto. Tuttavia, sebbene il contratto fosse stato attivato il 28/06/2018, pur con i problemi sopra descritti, lo stesso veniva erroneamente fatto partire dalla data di risoluzione del disagio tecnico, circostanza tale da non permettere l’attivazione della promozione sui cellulari. Ciò premesso, l’istante è a richiedere: 1) attivazione dell’offerta sui cellulari; 2) indennizzi per mancata attivazione dei servizi su 4 linee mobili; 3) indennizzi per mancata risposta ai reclami; 4) indennizzi per mancata attivazione dei servizi di linea fissa.

Wind, con memoria in data 21.06.2019, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue. Innanzitutto, relativamente alle contestazioni inerenti la rete fissa, si evidenzia che presso questo Corecom pende altro procedimento (GU14/80250/2019) in attesa di definizione, pertanto, in merito a tale questione, si eccepisce l’improcedibilità dell’istanza secondo il principio “ne bis in idem” nonchè ai sensi dell’art. 6, comma 4, della delibera 203/18/CONS. Ciò premesso, si precisa poi che in data 31/08/2018 veniva attivata la sim 339XXXX425 con offerta ALL-IN Plus 24 mesi ed opzione All In Prime al costo di euro 5 al mese (come da schermata allegata); l’offerta comprendeva anche l’opzione 3 Fiber unlimited, che veniva attivata contestualmente all’attivazione della sim. Si precisa altresì che la suddetta offerta prevedeva, a fronte

dell'attivazione di una linea fissa 3Fiber in Fibra (FTTC o FTTH) o ADSL prima del 23 luglio 2018, la possibilità di usufruire dell'opzione Fiber Unlimited (gb illimitati) su una sim 3 di nuova attivazione o di vecchia attivazione, purché coincidente con l'intestatario della rete fissa e inoltre di estendere tale beneficio ad altri 4 numeri con un meccanismo ad inviti. Si evidenzia come, peraltro, nella fattispecie in esame, l'utente attivava la sim e l'opzione in data 31/08/2018, in ritardo, e dunque non trovandosi più nella condizione di poter invitare altri utenti ad accedere alla promo di cui sopra e come, tuttavia, a seguito di reclamo dell'istante in data 22/09/2018, nonostante non fosse più possibile attivare la suddetta promo, si provvedeva comunque, in ottica di customer orientation, ad attivarla sulle sim 338XXXX243, 349XXXX042 e 334XXXX492 in data 05/02/2019 (schermata allegata). In altri termini, la promozione non veniva estesa alle altre sim in quanto la sim principale con relativa promo veniva attivata in ritardo; tuttavia, a seguito di reclamo, verificata la possibilità di poterla ancora attivare sui propri sistemi, si provvedeva ad estendere la suddetta promo alle sim 338XXXX243, 349XXXX042 e 334XXXX492 in data 05/02/2019. Si evidenzia come, pertanto, nella fattispecie in esame, vi sia stato concorso di colpa dell'utente, il quale ha attivato la sim principale successivamente al 23/07/2018.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. La richiesta di cui al punto 1) non può essere accolta. Wind, relativamente ai quattro mobili oggetto della presente vertenza, afferma in memoria (allegando relative schermate) di avere dapprima, in data 31/08/2018, attivato le opzioni richieste sulla numerazione 339XXXX425 e successivamente, in data 05/02/2019 (a seguito di reclamo dell'istante), anche sulle numerazioni 338XXXX243, 349XXXX042 e 334XXXX492. Tale affermazione non risulta in atti essere stata contestata da parte dell'istante, nemmeno nella replica in data 28/06/2019 alla memoria di Wind. Per tale ragione, si ribadisce la non accoglibilità della richiesta, risultando essere già stata soddisfatta dall'operatore. La richiesta di cui al punto 2) non può essere accolta. L'istante, nella replica di cui sopra, afferma: che nel mese di giugno 2018 chiedeva l'attivazione di un contratto TRE Fiber con la promozione di giga illimitati su 4 linee mobili (1+3); che la promozione doveva attivarsi sulle utenze 338XXXX243, 349XXXX042, 334XXXX492 e 339XXXX425; che in data 28/06/2018 riceveva il modem ed infatti la promozione risultava attiva; che per motivi tecnici la linea non funzionava e, dunque, chiedeva un intervento tecnico; che, malgrado la richiesta di intervento fosse immediata, avveniva solo in data 31/08/2018; che, a seguito dell'intervento, si scopriva che era stato commesso un errore di cablaggio, che veniva risolto appunto in data 31/08/2018; che, proprio per effetto di questo problema tecnico, il contratto, attivato in data 28/06/18, veniva invece, erroneamente, considerato attivato in data 31/08/2018; che, alla luce di quanto rappresentato, appare evidente che, diversamente da quanto assume Wind nel proprio scritto difensivo, non ha chiesto alcuna attivazione tardiva e non vi è stata dunque alcuna corresponsabilità circa il ritardo di attivazione, che, diversamente, si è verificato per responsabilità esclusiva di controparte la quale non è intervenuta tempestivamente per risolvere un guasto presente sin dall'attivazione e prontamente segnalato; infine, che il tardato intervento di controparte ha generato il successivo errore temporale, ovvero dichiarare la data di attivazione al 31/08/2018 (data della risoluzione del problema tecnico) e non al 28/06/2018 (data di effettiva attivazione). Tuttavia, a conferma dell'attivazione in tale data, non fornisce alcun supporto documentale; in particolare, non allega copia del contratto debitamente sottoscritto e recante la data indicata. Si limita invece a produrre copia dell'offerta, priva, tuttavia, di sottoscrizione dell'istante, il cui nome, addirittura, neppure figura, non assolvendo così all'onere probatorio sul medesimo incombente, di cui all'art. 2697, comma 1, cod. civ. ("Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"). Tale carenza probatoria non consente una chiara ricostruzione dei fatti ed una conseguente imputazione di responsabilità a carico dell'operatore coinvolto, pertanto la suddetta richiesta non può essere accolta. La richiesta di cui al punto 3) può essere accolta. Non risulta in atti alcun reclamo prodotto dall'istante; risulta, tuttavia, schermata di Wind in data 05/03/2019 nella quale si dà pacificamente atto di tale inoltro (avvenuto a mezzo pec in data 22/09/2018), cui infatti si provvede a fornire riscontro, tuttavia, come evidente, ben oltre i termini fissati, circostanza tale da fondare in capo all'istante il diritto a vedersi riconosciuto l'indennizzo di cui all'art. 12 della delibera n. 347/18/CONS. La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 07.11.2018 (data di inoltro del reclamo, aggiunti i 45 giorni entro i quali il gestore deve fornire riscontro ai sensi dell'art. 2, comma 3, della delibera n. 347/18/CONS) fino al giorno 05/02/2019 (data in cui la promozione di cui sopra veniva estesa alle sim 338XXXX243, 349XXXX042 e 334XXXX492 da parte del gestore, il quale dunque risulta, in tale circostanza, avere fornito riscontro alla richiesta dell'istante oggetto di reclamo per facta concludentia). Pertanto, in

considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 91), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 227,50 (duecentoventisette/ cinquanta), a norma dell'art. 12 della delibera n. 347/18/CONS. La richiesta di cui al punto 4) non può essere accolta. Come riferito da Wind in memoria, relativamente alle contestazioni inerenti rete fissa, si conferma che presso questo Corecom già pendeva altro procedimento ad hoc (GU14/80250/2019), peraltro conclusosi in data 18/12/2019 con il rigetto delle richieste avanzate (delibera n. 193/2019). Rispetto alla vertenza in esame, la numerazione relativa a tale linea fissa non viene precisata dall'istante, il quale, tuttavia, nulla eccepisce nella successiva replica in data 28/06/2019 rispetto a quanto rilevato, al riguardo, da Wind in memoria, che, dunque, resta confermato (principio di non contestazione dei fatti ex art. 115 c.p.c.).

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 07/05/2019, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Wind Tre per le motivazioni di cui in premessa. 2. Wind Tre è tenuto a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 227,50 (duecentoventisette/cinquanta), a norma dell'art. 12 della delibera n. 347/18/CONS. 3. Wind Tre è tenuto 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