



DETERMINA Fascicolo n. GU14/662909/2024

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - 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. 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. 696/20/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 denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla 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;

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 l’istanza dell’utente XXX, del 15/02/2024 acquisita con protocollo n. 0047085 del 15/02/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: In data 23/07/2024 alle ore 09.00 sono comparsi, giusta convocazione in virtual room: per la parte istante, XXX, il delegato XXX, e per l’operatore Wind Tre (Very Mobile) il delegato presente XXX. Dopo ampia disamina, le parti dichiarano di non aver potuto raggiungere un accordo in relazione alla controversia in epigrafe. Per la parte istante il delegato si riporta integralmente a quanto descritto nell’istanza ed in particolare evidenzia che la Sig.ra XXX, è titolare di contratto Wind Tre ad uso privato su utenza fissa n. XXX. Dalla data del 12.04.2022, l’istante riscontrava un malfunzionamento totale della linea voce e dati, non rispettando i parametri previsti dal contratto, per cause imputabili alla Compagnia. Rileva inoltre che tale disservizio sarebbe stato regolarmente segnalato alla Wind Tre, senza alcun esito. Soltanto in data 22.04.22 vi era il ripristino totale della linea voce e dati e successivamente, dalla data del 20.02.2023 l’istante riscontrava un malfunzionamento totale della linea voce e dati, segnalato regolarmente alla Wind Tre, senza alcun esito. In data 02.03.2023 veniva nuovamente ripristinato il servizio della linea voce e dati. Richieste: 1) Accertare e dichiarare l’inadempimento della WIND TRE S.p.A. e l’obbligo all’indennizzo da parte della WIND TRE S.p.A. ai sensi dell’allegato A della Delibera N. 347/18/Cons, in persona del legale rapp.te p.t. e, per l’effetto, Condannare la WIND TRE S.p.A.al pagamento dell’importo di € 240,00, per malfunzionamento totale della linea voce e dati, ai sensi

dell'Art. 6 comma 1 dell'allegato A della delibera n. 347/18/Cons; 2) Condannare la WIND TRE S.p.A. al pagamento dell'importo di €. 300,00 ai sensi e per gli effetti dell'art. 12 dell'allegato A della delibera n. 347/18/Cons; 3) Condannare WIND TRE S.p.A. al pagamento delle spese della presente procedura in favore dello scrivente procuratore.

Posizione operatore: Con proprie deduzioni depositate nei termini previsti dal regolamento, l'operatore evidenzia in primis che la contestazione si riferisce all'utenza fissa XXX attivata in accesso FIBRA FTTC VULA con offerta Internet 100 in FTTC VULA come da contratto che si allega in atti e che trattasi di istanza non adeguatamente motivata e provata e pertanto ne chiede il rigetto. L'operatore nel merito per meglio comprendere la contestazione oggetto dell'istanza procede con una breve ricostruzione dei fatti: In data 23/02/2023, a seguito di contatto telefonico del cliente al Servizio Clienti, veniva aperta pratica di guasto per "errata permuta". La segnalazione veniva quindi chiusa in data 02/03/2023 a fronte della risoluzione dell'inconveniente tecnico, tale circostanza risulterebbe provata mediante deposito della schermata dei ticket presenti nei sistemi dell'operatore. Riferisce inoltre l'operatore che solo in data 18/04/2023, quindi successivamente alla risoluzione del guasto, perveniva pec da parte del legale del cliente: in risposta alla stessa e in seguito alla chiusura della segnalazione sopradescritta, la convenuta riconosceva la somma di euro 5 a titolo di indennizzo e in ottica di customer orientation. Si provvedeva altresì a fornire riscontro tramite pec (depositato agli atti). Il suddetto indennizzo risulta visibile sotto forma di accredito nel conto telefonico XXX che si allega in atti. In data 06/12/2023 il cliente faceva pervenire istanza di conciliazione afferente all'UG/648913/2023 che si concludeva il 16/01/2024 con un mancato accordo tra le parti. Nel corso del tentativo di conciliazione Wind tre proponeva "a verbale" la somma di euro 120 che l'istante non accettava. In ragione della suesposta ricostruzione degli eventi, si ritiene pertanto che alcuna responsabilità possa essere addebitata alla convenuta in merito a quanto lamentato da parte dell'istante.

Motivazione del provvedimento: Preliminarmente si osserva che l'istanza è ammissibile e procedibile. Considerando che l'intera vicenda deve essere ricostruita e decisa sulla base di quanto dedotto e prodotto dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono trovare parziale accoglimento per le motivazioni che seguono. Relativamente alla utenza fissa n. XXX, avente Offerta Internet 100 l'istante lamenta n. due disservizi della linea voce e dati: Un primo disservizio di voce e dati relativo al periodo dal 12.04.2022 al 22.04.2022: Sul predetto disservizio, l'istante riferisce di una totale interruzione della linea telefonica ed internet ma non deposita alcun reclamo. Non risultano infatti agli atti alcuna prova documentale e/o n. di ticket di reclamo di eventuali segnalazioni al Servizio Clienti. Non è stata inoltre attivata istanza ex art. 5. Per i suesposti motivi, pertanto, la domanda relativa al presunto disservizio verificatosi dal 12.04.2022 al 22.04.2022 deve essere rigettata. Un secondo disservizio di voce e dati relativo al periodo dal 20.02.2023 al 02.03.2023. Sul predetto disservizio, Wind produce schermata dalla quale si evince che a seguito di contatto telefonico del cliente al Servizio Clienti, veniva aperta pratica di guasto per "errata permuta" in data 23/02/2023. La segnalazione veniva quindi chiusa in data 02/03/2023 a fronte della risoluzione dell'inconveniente tecnico. Wind fornisce quindi prova documentale di aver gestito tempestivamente il disservizio e di aver proceduto a corrispondere, a seguito del reclamo un indennizzo sotto forma di accredito nel conto telefonico XXX. Vero è che l'indennizzo di soli 5.00 euro, come da documentazione allegata, non può essere certamente considerato soddisfacente a fronte di ben 10 giorni di disservizio di voce e dati - dal 20.02.2023 al 02.03.2023 - subiti dall'istante sulla linea XXX. Pertanto, sul punto si ritiene che la Wind sia tenuta a corrispondere in favore dell'utente un importo pari a euro 120,00 per i 10 giorni di disservizio compresi tra il 20/02/2023, giorno in cui si è verificato il guasto e il 02/03/2023, data di ripristino del servizio indicata dall'utente, e confermata dall'operatore ai sensi e per l'effetto della dell'Art.

6 comma 1, dell'allegato A della delibera n. 347/18/Cons. In merito alla domanda circa la condanna di WIND TRE S.p.A. al pagamento dell'importo di €. 300,00 ai sensi e per gli effetti dell'art. 12 dell'allegato A della delibera n. 347/18/Cons, la stessa andrà rigettata in toto in quanto il reclamo del 17/04/2023 è stato riscontrato da parte della convenuta, come da documentazione in atti, a mezzo pec in data 18/04/2023. Si rileva inoltre che, tale riscontro oltre che con risposta scritta inviata tempestivamente dall'operatore, si è verificato previo gestione della posizione con riferimento ai tempi di intervento e con riferimento agli indennizzi, se pur con il solo riconoscimento di € 5,00. Si rigetta inoltre la richiesta di pagamento delle spese della presente procedura in favore dello scrivente procuratore, in quanto infondata e non prevista dal regolamento.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 15/02/2024, è tenuta a WIND TRE S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 15/02/2024, è tenuta a rimborsare all'istante per i motivi di cui in premessa l'importo totale di euro 120,00 (centoventi,00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza fino alla data di pubblicazione della determina, tramite bonifico bancario intestato all'istante entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

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
Vincenza Vassallo