



CORECOM Sardegna



DETERMINA Fascicolo n. GU14/485617/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA *** - 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 la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA l’istanza dell’utente ***** , del 22/12/2021 acquisita con protocollo n. 0494092 del 22/12/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

POSIZIONE DELL’ISTANTE

A seguito dell’udienza di conciliazione convocata per il giorno 20/12/2021, conclusasi con mancato accordo, l’istante ***** avviava in data 22/12/2021 il procedimento ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), finalizzato alla definizione della controversia in essere con la società Wind TRE. L’istante depositava memorie e repliche e produceva documenti. L’istante rappresenta di essere titolare di una linea telefonica fissa, n. 0781****59, servita da WIND TRE. Lamenta di aver individuato, nel primo semestre 2020, un malfunzionamento sulla linea fissa, essendo quest’ultima raggiungibile solo da apparecchi telefonici gestiti da Wind Tre, risultando viceversa irraggiungibile da telefoni cellulari gestiti da altri operatori. Riferisce,

pertanto di aver inviato il 3 giugno 2020 via Pec un reclamo al gestore, al quale riceveva riscontro il 13 giugno via SMS con il quale l'operatore lo avvertiva della soluzione del malfunzionamento sulla linea: "Caro cliente, in riferimento alla tua segnalazione di guasto ti confermiamo alla risoluzione del disservizio. Se il problema dovesse persistere puoi contattare il nostro servizio clienti". Tuttavia, poiché constatava la mancata risoluzione del problema, l'istante, con pec del 13 giugno e del 3 luglio (allegate al fascicolo documentale) reiterava il reclamo; Wind Tre il 15 luglio riscontrava le Pec con identica modalità (SMS) e testo speculare a quello del 13 giugno ("Caro cliente, in riferimento alla tua segnalazione di guasto ti confermiamo alla risoluzione del disservizio. Se il problema dovesse persistere puoi contattare il nostro servizio clienti"). L'istante in data 15 luglio verificava la conclusione del malfunzionamento sulla linea, a quel punto raggiungibile da tutti gli operatori di telefonia. Pertanto, in data 16 luglio inoltrava all'operatore richiesta d'indennizzo per il disservizio durato 42 giorni, dal 3 giugno al 15 luglio. L'operatore il 21 luglio rispondeva: "Gentile *****, In riferimento alla sua segnalazione n°1268415811 del 16/07/2020, le confermiamo che, avendo espletato le verifiche necessarie, la stessa non può essere accolta. Per ogni altra informazione può consultare il nostro sito internet www.windtre.it o contattare il nostro Servizio Clienti, sempre a sua disposizione, al numero 159." A fronte della predetta risposta, l'istante riferisce di aver reiterato la richiesta di indennizzo e di non aver ricevuto alcun risposta.

Conclude, pertanto, chiedendo:

- a) un indennizzo per malfunzionamento della linea voce dal 03/06/2020 al 15/07/2020 di € 126,00;
- b) un indennizzo per mancata risposta a reclami per complessivi € 300,00 euro. Nel complesso la richiesta si attesta su € 426,00.

POSIZIONE DELL'OPERATORE

Nelle memorie difensive l'operatore conferma la ricezione della Pec dell'istante del 3 giugno 2020, il riscontro di quest'ultima in data 13 giugno, asserisce di aver ricevuto anche le Pec del 13 giugno e del 3 luglio provenienti dallo stesso istante e conclude facendo presente che "In data 15 luglio il disservizio veniva risolto". L'operatore nelle memorie chiede il rigetto di tutte le domande dell'istante in quanto infondate in fatto e diritto, precisando che i reclami sono stati riscontrati nei termini previsti dalle condizioni generali del servizio.

MOTIVAZIONE

Entrambe le parti partecipavano all'udienza di cui all'art. 16 comma 4 Delibera 353/19/ CONS tenutasi in data 22/06/2022 che si concludeva con un mancato accordo. Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Nel merito e alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Sull'indennizzo per malfunzionamento del servizio, in via generale, occorre richiamare il principio per cui gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, e in caso di disservizio devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto e della normativa, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che la problematica sia dipesa da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c.. Nel contempo è presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per un malfunzionamento, la proposizione del reclamo; a tal proposito, l'art. 6 comma 3, dell'all. A delibera 347/18/CONS precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre, appunto, dalla data di proposizione del reclamo. Tanto premesso e venendo al caso di specie, dall'esame della documentazione in atti, si evince che l'istante ha proposto reclamo mediante le pec indirizzate al servizioclienti159@pec.windtre.it (di cui allega copia insieme alle ricevute di avvenuta consegna al gestore) del 3 giugno, del 13 giugno e del 3 luglio; con i predetti reclami l'istante ha segnalato il disservizio sulla linea fissa 0781****59, sollecitandone la risoluzione. Per altro, lo stesso gestore nelle memorie depositate ammette che la segnalazione sul malfunzionamento del 03/06/2020 è stata "risolta il 15/07/2020" come peraltro conferma anche l'utente; ragion per cui risulta provato che il problema si è protratto per 42 giorni. Rimangono indimostrati malfunzionamenti in altri periodi precedenti al 3 giugno. Ex articolo 6 comma 2 si ritiene dunque di liquidare l'indennizzo di € 126,00, pari ad € 3,00 al giorno di malfunzionamento del servizio voce. Non sussistono, invece, i presupposti

per accordare l'indennizzo per mancata o ritardata risposta al reclamo per le considerazioni che seguono. Con riferimento alla richiesta volta alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la stessa deve essere valutata con riferimento al reclamo del 3 giugno 2020 che risulta accolto per fatti concludenti mediante il ripristino del servizio telefonico. Le parti, infatti, concordano sul fatto che il 15 luglio 2020 c'è stato un riscontro di fatto al reclamo in quanto l'operatore ha provveduto alla risoluzione del disservizio. La cessazione del disservizio nella sua veste di "risposta al reclamo" è avvenuta entro termine di 45 giorni così come stabilito dalla carta dei servizi dell'operatore di telefonia WIND TRE (art. 3.2). Ricordando che l'art. 12, All. A, delibera 347/18/CONS prevede che: "L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a € 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di € 300,00. Omissis", nel caso concreto il riscontro al reclamo è coinciso con la soluzione del malfunzionamento quarantadue giorni dopo l'invio della Pec di reclamo e tre giorni prima dello spirare del termine di 45 giorni previsto dalla carta dei servizi per riscontrare nei termini un reclamo. Quanto alle richieste inoltrate successivamente dall'istante, le stesse non possono essere considerate reclami, in quanto mirano soltanto al riconoscimento degli indennizzi, e pertanto, non possono determinare il diritto alla liquidazione dell'indennizzo.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in accoglimento dell'istanza del 22/12/2021, è tenuta a

1. corrispondere in favore del *****, tramite assegno o bonifico, l'indennizzo di € 126,00 (centoventisei,00) per malfunzionamento del servizio di telefonia fissa, oltre a interessi legali a decorrere dalla data di proposizione dell'istanza;
2. comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento della presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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
NOEMI ATZEI