



DETERMINA Fascicolo n. GU14/730519/2025

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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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 29/01/2025 acquisita con protocollo n. 0024560 del 29/01/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: L'istante sig. XXX, in data 29.01.2025, ha avviato la procedura di definizione di cui al Regolamento approvato con Delibera n. 203/18/CONS e s.m.i., nei confronti della Wind Tre s.p.a., lamentando la ritardata attivazione nonché l'interruzione di servizi. L'istanza è stata rubricata con n. GU14/730519/2025. Nello specifico, il sig. XXX esponeva in formulario (testualmente), nella qualità di intestatario dell'utenza telefonica XXX: "A fine Settembre 2024, per la chiusura della linea Aziendale non più fornitaci dalla Società per la quale operiamo, abbiamo fatto richiesta di migrazione tecnologica alla fibra al ns gestore WindTre, che ci ha riferito che per procedere alla migrazione, avremmo dovuto obbligatoriamente disdire l'utenza aggiuntiva voip, con numerazione XXX. Nonostante ci necessitasse questa seconda linea, siamo stati costretti malvolentieri ad aderire all'obbligo impostoci, ma senza alcun esito positivo, in quanto per problemi tecnici informatici della WindTre, abbiamo perso dai primi giorni del mese di Ottobre la seconda linea e non abbiamo potuto richiedere la migrazione tecnologica. A nulla sono valsi circa 30 solleciti telefonici e le numerose Pec rimaste tutte senza riscontro, tranne l'ultima che

conteneva anche la segnalazione che continuavano ad addebitarci il canone della linea non più funzionante dai primi di ottobre. Il servizio è stato attivato solo dopo i Vs preziosi interventi, il giorno 22.01.2025 e dopo aver subito anche l'interruzione della linea telefonica per motivi tecnici, dal giorno 16.01.2025 al giorno 22.01.2025". L'istante concludeva chiedendo la corresponsione di indennizzi per: ritardo nell'attivazione del servizio, interruzione del servizio voce per motivi tecnici, mancata risposta al reclamo e dichiarazioni non veritiere.

Posizione operatore: L'operatore Wind Tre s.p.a. depositava memoria difensiva con relativa documentazione, eccependo, in via preliminare, la genericità dell'istanza, tra l'altro sostenendo la carenza di idonea documentazione a sostegno delle doglianze oggetto di procedimento, pertanto, ne chiedeva il rigetto. Nel merito, l'operatore esponeva quanto segue. In data 29.05.2015 il sig. XXX chiedeva l'attivazione del contratto n. XXX relativamente all'utenza fissa XXX, in tecnologia ULL. A tale utenza era collegato il servizio accessorio "voip seconda linea" recante n. XXX. In data 27.09.2024 l'istante chiedeva il passaggio di tecnologia da ULL a FTTH. In pari data l'istante veniva informato che, per poter procedere con la migrazione della tecnologia da ULL a FTTH era necessario cessare il servizio accessorio "voip seconda linea" relativa al DN XXX. Sulla scorta di quanto indicato dall'operatore, l'istante chiedeva la cessazione della "voip seconda linea". In data 03.10.2024 veniva imputata a sistema la richiesta di disattivazione di tale servizio accessorio "voip seconda linea" (XXX). Tuttavia, precisa l'operatore, a causa di un'anomalia di sistema, tale richiesta di cessazione veniva ultimata solo in data 20.12.2024. A seguito della cessazione del servizio accessorio "voip seconda linea", l'operatore procedeva allo storno dei canoni addebitati in fattura, per il periodo dal 02.11.2024 al 30.11.2024, relativamente alla fattura n. F2XX06. Tale importo, pari ad € 5,23 oltre i.v.a., veniva rimborsato con accredito nella fattura n. F2XXX81. Ulteriormente, in data 08.01.2025, l'operatore procedeva al rimborso all'istante dell'importo di € 3,32 oltre i.v.a. dalla data del giorno 01.12.2024 fino alla cessazione del suddetto servizio accessorio, avvenuta il 20.12.2024. Tale rimborso veniva effettuato con accredito nella fattura n. F2XXX69. Cessato il servizio accessorio "voip seconda linea", in data 14.01.2025, l'istante avanzava richiesta di migrazione ISO da ULL in FTTH (ordine n. 1-646519153872), espletata in data 16.01.2025. Nelle more della configurazione della nuova tecnologia, l'istante avviava, in data 19.01.2025, una procedura d'urgenza ex art. 5 (GU5/727994/2025) a causa di una interruzione della linea fissa dal giorno 16.01.2025. La linea veniva regolarmente ripristinata in data 22.01.2025. L'operatore precisava, altresì, che a seguito dell'avvio del presente procedimento di definizione, a titolo di favor utentis, a causa della vicenda occorsa, riconosceva all'istante l'importo omnicomprendente di € 300,00, corrisposto a mezzo bonifico, oltre allo storno, sempre in ottica di caring, dell'ulteriore importo di € 5,43 oltre i.v.a. relativo al canone del servizio accessorio "voip seconda linea". L'operatore Wind Tre s.p.a. concludeva evidenziando che nelle more del passaggio di tecnologia non v'erano stati disservizi e/o malfunzionamenti, continuando l'istante ad utilizzare regolarmente la tecnologia originaria (ULL) e che, in considerazione di ciò, nulla era dovuto a titolo di indennizzo, anche perché il passaggio di tecnologia non rientra tra le fattispecie indennizzabili in virtù del Regolamento applicabile in materia. Dunque, l'operatore chiedeva il rigetto delle avverse pretese. Le parti depositavano ulteriori repliche e controdeduzioni.

Motivazione del provvedimento: Le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento per le ragioni che seguono. L'istante lamenta un ritardo nell'attivazione del servizio, tuttavia, nel caso di specie, non si tratta di ritardo nell'attivazione di un servizio ma di "ritardo" nel passaggio di tecnologia da ULL a FTTH. Invero, il sig. XXX formulava richiesta all'operatore di passaggio di tecnologia da ULL a FTTH relativamente all'utenza n. XXX. Al fine di poter effettuare tale passaggio doveva necessariamente procedere dapprima alla cessazione del servizio accessorio "voip seconda linea" recante n. XXX. Come da indicazioni ricevute da Wind Tre s.p.a. l'istante, in data 03.10.2024, chiedeva la cessazione del servizio accessorio, ultimata, a causa di un'anomalia di sistema, solo in data 20.12.2024. Tale ritardo nella cessazione del servizio accessorio ha difatti impedito al sig. XXX di avanzare richiesta di migrazione di tecnologia da ULL a FTTH - che ha potuto effettuare solo in data 14.01.2025 - ma, comunque, la richiesta di indennizzo non può trovare accoglimento poiché il passaggio di tecnologia, consistente in un mero upgrade di sistema, non rientra tra le fattispecie per le quali è prevista l'applicazione di indennizzi, ai sensi del Regolamento vigente in materia, approvato con delibera Agcom n. 347/18/CONS e s.m.i. Ciò trova conferma anche nell'orientamento dell'Autorità, secondo cui "...la richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto parte istante ha aderito a una variazione del servizio Fibra da FTTC a FTTH al fine di migliorare la velocità del servizio. Nel caso di specie, l'oggetto della richiesta non è l'attivazione di un nuovo servizio bensì l'upgrade di un servizio già

attivo, pertanto, alcun indennizzo può essere riconosciuto per la mancata variazione del servizio” (cfr. Delibera AGCOM n. 4/23/CIR). A ciò si aggiunga che l’istante, nelle more del passaggio, non ha avuto disservizi e/o malfunzionamenti relativamente all’utenza oggetto di procedimento, continuando, in tale arco temporale, ad usufruire della tecnologia ULL. Parimenti non può trovare accoglimento la richiesta dell’istante volta ad ottenere gli indennizzi per l’interruzione del servizio, relativamente al servizio accessorio “voip seconda linea”. Come emerge dalla documentazione versata agli atti, l’istante ha chiesto la cessazione di tale servizio accessorio in data 03.10.2024 tuttavia, a causa di un’anomalia di sistema, l’operatore ha ottemperato alla richiesta solo in data 20.12.2024. L’operatore, a causa dell’anomalia che ha ritardato la disattivazione del servizio accessorio, in seguito alle segnalazioni dell’istante tese a denunciare il malfunzionamento/interruzione di tale servizio, ha riconosciuto al sig. XXX lo storno dei canoni addebitati per il servizio accessorio. Infatti, l’operatore procedeva allo storno per il periodo dal 02.11.2024 al 30.11.2024, relativamente alla fattura n. F2XXX06. Tale importo, pari ad € 5,23 inclusa i.v.a., veniva rimborsato con accredito nella fattura n. F2XXX81. Ulteriormente, in data 08.01.2025, l’operatore procedeva al rimborso all’istante dell’importo di € 3,32 oltre i.v.a. dalla data del giorno 01.12.2024 fino alla cessazione del suddetto servizio accessorio. Tale rimborso veniva effettuato con accredito nella fattura n. F2XXX69. In virtù di tanto, la richiesta di indennizzo non può trovare accoglimento. Anche la richiesta dell’istante finalizzata ad ottenere l’indennizzo per interruzione della linea patita dal 16.01.2025 al 22.01.2025 non può trovare accoglimento, stante la risoluzione della problematica da parte dell’operatore in conformità alle tempistiche stabilite dalle Condizioni di Contratto nonché dalla Carta dei Servizi di Wind Tre s.p.a., allegate agli atti del procedimento di definizione che ci occupa. Tali condizioni stabiliscono che l’operatore “...si impegna a riparare i guasti entro il 4° giorno non festivo successivo a quello della segnalazione, esclusi i casi di guasti di particolare complessità per i quali viene comunque garantito un intervento tempestivo. Nel caso di ritardo rispetto ai tempi sopra indicati, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui all’art. 20.1” (cfr. C.C., articolo 7, punto 7.3). Nello specifico, l’istante segnalava l’interruzione in data 19.01.2025, avviando anche la procedura d’urgenza ex art. 5 (GU5/727994/2025). La linea veniva regolarmente ripristinata in data 22.01.2025, dunque, nei termini contrattualmente previsti. Infine, per quanto concerne la richiesta dell’istante di ottenere gli indennizzi per mancata risposta ai reclami, la stessa non può trovare accoglimento e, sul punto, si espone quanto segue. L’istante sostiene di aver presentato numerosi reclami per le doglianze oggetto di definizione, senza aver ottenuto riscontro agli stessi. Ebbene, dalla documentazione versata agli atti, risultano delle risposte ai reclami da parte dell’operatore. In particolare, l’operatore ha riscontrato con messaggi p.e.c. del 16.12.2024 e del giorno 08.01.2025 (relativamente al malfunzionamento del servizio accessorio). Con tali riscontri Wind Tre s.p.a., in accoglimento del reclamo formulato dal sig. XXX, ha stornato i canoni addebitati per il servizio accessorio “voip seconda linea”, di cui alle argomentazioni che precedono. Non può essere accolta la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo qualora il gestore lo abbia riscontrato per fatti concludenti. Nella specie, a fronte della contestazione degli addebiti, il gestore ha disposto, nei termini previsti per la risposta al reclamo, lo storno degli stessi (cfr., Corecom Umbria, delibera n. 31/2021, conformi, Agcom, delibere nn. 1/20CIR, 340/20/CIR, 15/21/CIR). Circa il reclamo per l’interruzione del servizio per motivi tecnici dal 16.01.2025 al 22.01.2025, è opportuno precisare che il procedimento di conciliazione è stato avviato quando ancora non era spirato il termine concesso all’operatore per fornire adeguata risposta al reclamo del 16.01.2025 presentato dall’istante. In virtù di ciò, nessun indennizzo può essere riconosciuto all’istante per la mancata risposta al reclamo. Orientamento costante CO.RE.COM. e anche dell’Autorità stabilisce: “la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo può essere accolta qualora l’operatore non fornisca risposta entro quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso. Non avendo adempiuto in tal senso, sorge in capo all’utente un diritto all’indennizzo” (cfr. Corecom Umbria, delibera n. 43/2020, delibere nn. 114/18/CIR, 161/16/CIR, conformi, Corecom Umbria, delibera n. 66/2020, Agcom delibera n. 116/17CIR). Tutte le richieste del sig. XXX, anche quelle non espressamente trattate, sono da intendersi rigettate. Ad ogni modo, giova precisare che, circostanza incidente sul mancato accoglimento delle richieste dell’istante si rinviene anche nel riconoscimento da parte di Wind Tre s.p.a, nelle more del presente procedimento di definizione, dell’importo omnicomprensivo di € 300,00 in favore dell’istante, a titolo di favor utentis, a ristoro della vicenda occorsa dall’istante per i disservizi lamentati. Tutte le richieste dell’istante sono da intendersi rigettate. In caso di rigetto, come quello di specie, il valore del decisum è da considerarsi pari a zero.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 29/01/2025, 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