

DETERMINA Fascicolo n. GU14/716723/2024**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 19/11/2024 acquisita con protocollo n. 0304722 del 19/11/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: nel lamentare una problematica con Wind Tre (Very Mobile), in data 19 novembre 2024 ha presentato istanza di definizione cui è stato attribuito il numero GU14/716723/2024 Nella domanda introduttiva del procedimento di definizione ha rappresentato la seguente doglianza: “Il Sig. XXX, è titolare di contratto Wind Tre ad uso privato su utenza fissa n. XXX, OFFERTA “Internet100” in FTTC attivo dal 06/12/19; - Dalla data del 16.08.2024 al 10.09.2024 l’istante ha riscontrato un malfunzionamento totale della linea voce e dati per cause imputabili alla Vostra Compagnia. - Tale disservizio è stato regolarmente segnalato alla Wind Tre, senza ricevere alcun riscontro”. Tanto premesso l’istante ha formulato le seguenti “Richieste: Malfunzionamento linea euro: 300 (25 X 12) Mancata risposta reclamo 300. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 600.00”

Posizione operatore: l’operatore Wind Tre in data 02/01/2025 ha prodotto memoria difensiva, con allegata documentazione, in cui ha in cui ha dedotto l’infondatezza dell’istanza per insussistenza di responsabilità contrattuali. Dopo avere effettuato una dettagliata ricostruzione cronologica del disservizio lamentato dall’istante (pagg. da 4 a 12 della memoria difensiva) assume che: “... il problema è stato causato da un modulino ottico guasto, la cui gestione era in carico a Fibercop S.p.A. Lo stesso, inizialmente veniva solo resettato, generando un temporaneo ripristino del servizio, e che successivamente, solo in seguito alle reiterate

segnalazioni operate dalla convenuta, la stessa FiberCop S.p.A provvedeva a sostituire ripristinando il regolare funzionamento delle linee e il rientro del disservizio (pag. 12 della memoria Wind) ... “Per la fattispecie in esame voglia l’Autorità escludere qualsivoglia responsabilità da parte di WindTre, in merito alla ritarda risoluzione del disservizio tecnico. Preme sottolineare che la risoluzione del guasto necessitava dell’intervento esclusivo dell’operatore, proprietario dell’infrastrutture di rete, FiberCop S.p.A. già TIM S.p.A. In ragione dei fatti verificatisi e della documentazione prodotta, è palese la riconducibilità dei disservizi nell’alveo della responsabilità di terzi ed è pertanto evidente che alcuna responsabilità può essere imputata a Wind Tre per quanto occorso (pagg. da 16 a 17 della memoria Wind) ... “Visto quanto ut supra indicato, si richiede il rigetto della domanda attorea, posto che alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento potrà rinvenirsi in capo alla convenuta” (pag. 21 della memoria Wind). Controdeduzioni cui l’istante ha replicato con memoria del 21 gennaio 2025 in cui ha evidenziato: “... il disservizio è stato confermato, ammesso e documentato dalla Wind Tre s.p.a. che addebita la responsabilità dell’evento a FiberCop s.p.a.. 4. La durata è stata confermata e, soprattutto, il guasto non era di zona ma imputabile alla sola Wind poiché il tecnico FiberCop dichiara vedasi memoria Wind Tre s.p.a. pag.9, FiberCop comunica: <Il nostro tecnico è intervenuto ed ha riscontrato che il problema è causato dalla elevata temperatura presente in sala che causa il blocco della porta ottica sul vostro apparato trasmissivo>. 5. Dalla suddetta comunicazione si rileva che: 1) il malfunzionamento non era generale ma solo della Società Wind Tre S.p.a.; 2) non è stato specificato la proprietà della porta ottica, la titolarità; 3) non si sa se il surriscaldamento sia derivato da un comportamento della Società, ad esempio dal sovrannumero di utenze attive sulla porta ottica. 6. Inoltre, la Wind, non essendo titolare di linea propria, riceve la fornitura e gestione della linea da FiberCop s.p.a. con Contratto che, per ogni reclamo, prevede somme a titolo di disservizio direttamente all’operatore. 7. Da ciò ne deriva che il problema era presente e solo di Wind tre S.p.a., pertanto, in caso di mancato accoglimento dell’istanza, l’unico penalizzato dal disservizio sarebbe l’utente finale” (pagg. 1 e 2 delle controdeduzioni dell’istante). Controdeduzioni cui ha replicato l’operatore in data 23 gennaio 2025 contestando gli assunti di parte istante e ribadendo essere la causa del guasto dipesa dalla rete FiberCop e dai propri apparati con conseguente esclusiva legittimazione passiva di FiberCop nella specifica vicenda ed esonerò, quindi, di Wind Tre da qualsivoglia responsabilità.

Motivazione del provvedimento: considerato che l’intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, con le motivazioni che seguono. 1. La richiesta di: “Indennizzo per un malfunzionamento totale della linea voce e dati dalla data del 16.08.2024 al 10.09.2024 non può essere accolta in base al disposto dell’articolo 6 del Regolamento indennizzi di cui alla Delibera 347/18/CONS, quando recita: “Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all’operatore...”. Nel caso de quo la problematica segnalata dall’istante non può essere dichiarata imputabile all’operatore, difatti le memorie presentate da Wind/Tre sono piene di richieste e contatti con il gestore della rete, FiberCop S.p.A., per appurare la natura del problema e risolverlo quanto prima. Pertanto non è possibile, documentazione alla mano, ritenere imputabile Wind/Tre per i disservizi indicati nel reclamo scritto del 16 settembre 2024, effettuato ben dopo l’inizio della problematica. Inoltre, dopo il primo contatto dell’istante con il call center, non vi sono stati ulteriori segnalazioni o reclami di parte istante durante il lamentato protrarsi del disservizio, pertanto Wind/Tre, che si è prontamente attivata per risolvere quanto segnalato, in assenza di ulteriori segnalazioni e visto il tabulato telefonico con i servizi telefonici regolarmente utilizzati (si veda l’allegato dall’operatore), il gestore non poteva che intendere come risolto il problema. 2. La richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo non può parimenti essere accolta. Difatti parte istante ha prodotto in atti reclamo scritto del 16 settembre 2024, inoltrato a mezzo Pec all’operatore in pari data (di cui l’istante ha prodotto in atti le ricevute di accettazione e consegna), per la doglianza per cui è definizione. Considerato, tuttavia, che Wind/Tre da Carta Servizi si riserva 45 giorni di tempo per rispondere ai reclami per disservizi e che il reclamo è stato presentato il 16 settembre 2024, quando l’istanza di conciliazione è stata invece depositata in data 30 ottobre 2024, dopo quindi 44 giorni, per prassi dei Corecom, con tale comportamento si ritiene che l’istante rinunci ad ottenere risposta personale al reclamo, affidandosi alle procedure di Conciliaweb. In ogni caso per i giorni successivi alla presentazione della domanda di conciliazione, Wind/Tre ha indennizzato direttamente l’istante in fattura con l’importo complessivo di 32,27€. 3. La richiesta, da ultimo, di liquidazione delle spese di procedura, formulata dall’istante solo in sede di controdeduzioni, va rigettata in quanto la procedura è interamente gratuita e, in ogni caso, non risultano documentate in atti spese giustificate. Per i motivi di cui sopra, si rigetta in toto la domanda di parte attrice, il valore del decisum è da considerarsi pari a zero.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 19/11/2024, 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