

DELIBERA N. 04 - 2023

**XXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/347846/2020)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 25/01/2023;

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*” e s.m.i.;

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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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 denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

Viste le delibere n. 683/20/CONS del 17/12/2020 e n. 374/21/CONS del 18/11/2021 con cui il Consiglio dell'Autorità ha disposto la proroga dell'Accordo Quadro del 28 novembre 2017;

Viste le delibere n. 203 del 29/12/2020 e n. 221 del 29/12/2021 dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte con cui si è preso atto delle proroghe dell'Accordo quadro del 28 novembre 2017 e si sono accettate, per quanto di competenza, le suddette proroghe;

VISTA l'istanza di XXX del 02/11/2020 acquisita con protocollo n. 0454935 del 02/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

“La sig.ra XXX ha codice cliente Windtre n° XXX per la linea XXX da anni attiva con servizio Voce + ADSL (in allegato contratto adsl risalente al lontano 2014, regolarmente attivo fino al mese di maggio 2020). Premettendo che il segnale dati attivo in ADSL alla cliente era di scarsa qualità e velocità, alle richieste della cliente di migliorare tale servizio, Wind forniva offerta di passaggio a servizio Fibra che avrebbe risolto alla sig.ra XXX qualsivoglia difficoltà di connessione. La cliente di fatto esigeva esclusivamente un servizio dati che le permettesse di navigare in modo corretto e senza attese esasperanti conseguenti a lentezza del sistema ADSL: l'operatore le garantiva che con il passaggio al servizio Fibra avrebbe risolto tutti i problemi e che nulla sarebbe cambiato né sul suo impianto, né su eventuali apparecchi già attivi in casa sua. Per tali motivi veniva accettata la proposta di passaggio a Fibra della linea in oggetto, con contratto datato 06/05/2020 (in allegato), in modo sommario e senza alcun dettaglio della diversa tipologia. Si deve rilevare che solo alla data di installazione modem alcuni giorni dopo la stipula, veniva specificato alla cliente che il sistema fibra – essendo completamente diverso dal precedente sistema ADSL – rendeva incompatibile tutto l'impianto preesistente presente nel suo alloggio, impianto che permette alla cliente di avere per ogni stanza dell'alloggio una spina con relativo telefono permettendole un utilizzo della linea conforme alle proprie esigenze e spazi. La cliente adirata ha immediatamente contattato Windtre presso il Servizio Clienti, prima telefonicamente, poi tramite due pec di reclamo (in allegato). Windtre dopo avere temporeggiato sui tempi di intervento risolutivo prima promesso a voce, di fatto avrebbe invece chiuso le segnalazioni con un nulla di fatto (in allegato comunicazione scritta di chiusura reclamo) lasciando l'utente al proprio destino del tutto priva di segnale fonia: unica possibilità attualmente in uso alla cliente è il posizionamento di un telefono cordless in prossimità del modem che le permette di ricevere in modo assolutamente non risolutivo in quanto rende completamente inutilizzabili tutti i telefoni presenti nelle altre camere dell'alloggio. In merito ai reclami sporti senza esito la cliente richiede indennizzo come previsto da

normativa. La sig.ra XXX esige immediato intervento tecnico Windtre a sistemazione immediata dell'impianto fonia che permetta di avere il servizio attivo in tutte le stanze: in caso tale operazione non fosse possibile eseguirla con il servizio Fibra da Wind proposto in maniera sommaria alla cliente, si richiede il riporto per il segnale Fonia al servizio ADSL mantenendo Fibra per il servizio dati. A seguito di richiesta di dettaglio scritto da parte di Windtre che dettagliasse la causa ostativa al riporto della linea da fibra al servizio adsl, Wind non ha mai risposto con documento scritto, ma sempre e soltanto comunicato in forma orale e mai scritta che la procedura di riporto ad adsl non era possibile (sommariamente e senza nessuna spiegazione tecnica). Preso atto che vi sono stati altri casi di riporto ad adsl da fibra eseguiti dal gestore, ci sembrava semplice comprendere che le comunicazioni informali di Windtre potevano essere dettagliate per fare capire al cliente ed all'associazione a sua tutela i motivi ostativi a tale legittima richiesta. Nemmeno in sede di conciliazione - a stessa domanda formulata - la controparte ha saputo dare una spiegazione dettagliata. Peraltro l'utente ha ribadito che essendo stata a lei occultata l'informazione essenziale ai fini della sua adesione o meno alla variazione (variazione che - ribadiamo - non è stata mai richiesta dalla cliente ma offerta da Windtre - non vuole né migrare la linea verso altro gestore (cosa che comunque avverrebbe in fibra e di fatto non risolverebbe alcun problema), né vuole rimanere con il numero in Fibra, né tantomeno attivare Nip in adsl in quanto perderebbe una linea attiva da tantissimi anni".

Richieste: i) immediato intervento tecnico Windtre a sistemazione immediata dell'impianto fonia con il riporto dall'attuale Fibra al precedente servizio ADSL sia per il servizio voce che per il servizio dati; ii) indennizzo di euro 800,00 (ottocento) per tutto il periodo di disagio subito.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore con memoria del 18/12/2020 precisava quanto segue: "...con l'avvio della presente procedura parte istante contesta che il passaggio in Fibra dell'utenza n. XXX rendeva incompatibile tutto l'impianto preesistente presente nel suo alloggio, impianto che permette alla cliente di avere per ogni stanza dell'alloggio una spina con relativo telefono permettendole un utilizzo della linea conforme alle proprie esigenze e spazi. Chiede per tale ragione la somma di euro 800 per i disagi subiti (cfr. Formulario GU14). Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. In data 08/05/2020 perveniva un ordine di migrazione da ULL a Fibra FTTC VULA per la numerazione , espletata positivamente in data 18/05/2020 (doc. 1 – registrazione vocale). In data 22/05/2020 perveniva un reclamo con il quale la cliente contestava che in seguito alla migrazione in Fibra non poteva più utilizzare le prese telefoniche presenti in tutte le stanze della sua abitazione. La cliente veniva contattata in data 01/06/2020 e le veniva confermato che l'attività di modifica dell'impianto non è contrattualmente prevista, ma rimane di esclusiva competenza del cliente che dovrà rivolgersi, per il ribaltamento dell'impianto, ad un elettricista di fiducia. Veniva altresì inviata una risposta scritta (allegata in atti). In data 30/06/2020 l'utente promuoveva un'istanza ex art. 5 del Regolamento finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza alla quale veniva fornita risposta

in data 03/07/2020 e 20/07/2020, ribadendo che non era tecnicamente possibile ripristinare la precedente tecnologia e che altresì non era possibile da parte del gestore abilitare le prese a muro che restano, ovviamente, di esclusiva competenza della cliente. Venivano altresì illustrate le alternative perseguibili, tra cui eseguire il ribaltamento dell'impianto contattando un tecnico di fiducia, oppure richiedere la migrazione verso altro gestore o l'attivazione di una nuova linea. In data 17/11/2020 perveniva un reclamo dall'Associazione Consumatori Piemonte; veniva fornita risposta in data 27/11/2020, con la quale si ribadiva che non era presente alcuna anomalia sul servizio (allegata schermata della risposta). Si vuole altresì rilevare che l'utenza de quo risulta regolarmente utilizzata, senza aver subito alcun disservizio, e a tal fine si deposita il dettaglio traffico a titolo esemplificativo (doc. 2 – dettaglio traffico). Si vuole sottolineare inoltre che anche sul sito ufficiale della scrivente - all'indirizzo: <https://www.windtre.it/assistenza-servizi/come-usare-telefonidi-casa-con-offerta-fibra/> - nonché sulle Condizioni Generali di Contratto, è riportato che per poter utilizzare la rete FTTC è necessario collegare i telefoni al modem. La convenuta specifica che l'istante nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione delle utenze de quo, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati. Nel caso di specie quindi si ribadisce che l'eventuale abilitazione delle altre prese telefoniche spettava necessariamente all'istante che avrebbe dovuto provvedere in totale autonomia. Non vi è, pertanto, alcun margine per l'accoglimento di nessuna delle domande avanzate dalla controparte. Parimenti infondata deve ritenersi la richiesta degli indennizzi in quanto, in assenza di elementi atti a fondare la pretesa, non potrà essere accolta la domanda di riconoscimento degli indennizzi. Tutto ciò premesso, il sottoscritto delegato, salvo eventuali, più ampie ed ulteriori deduzioni e difese, anche a seguito delle eccezioni, difese e conclusioni della controparte, in qualità di procuratore e difensore della Società CONCLUDE Perché l'Autorità Voglia: nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, in subordine, ex art. 1241 cc e ss, operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS."

3. Motivazione della decisione

Sul rito

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile.

Nel merito

Nel merito. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato. Con

riferimento alla richiesta sub i), occorre precisare che, a seguito di registrazione vocale del 08/05/2020, allegata in atti, veniva espletata la migrazione da ULL a Fibra FTTC VULA con riferimento all'utenza. L'istante dichiara che, alcuni giorni dopo, in fase di installazione modem, veniva a conoscenza dell'incompatibilità della nuova tecnologia con il suo preesistente impianto di casa, che prevedeva prese a muro con telefoni collegati in ogni stanza. La circostanza veniva prontamente contestata all'operatore, anche via PEC, di cui però non vi è traccia nella documentazione allegata. Unico documento presente in atti e da cui si evince la presentazione di una segnalazione da parte dell'utente è un riscontro di Wind Tre del 01/06/2020, in cui si confermava la risoluzione del disservizio, senza alcuna specifica in merito. Al riguardo, l'operatore nelle memorie difensive riferisce di un reclamo del 22/05/2020, riscontrato il 01/06 sia per iscritto (allegato in atti), sia tramite contatto telefonico con il cliente per confermare che la modifica dell'impianto non è contrattualmente prevista, rimanendo di esclusiva competenza del cliente. Nelle memorie del GU5, sia quello presentato con istanza di conciliazione, il 30/06/20, sia quello presentato contestualmente alla presente istanza, il gestore ha confermato la sua posizione, ribadendo per iscritto l'11/11/2020, su richiesta istruttoria del Corecom del 09/11/2020, che, a causa di vincoli tecnici, la linea, attualmente in fibra, non può essere riportata alla precedente tipologia di accesso in ULL. Di conseguenza la richiesta di provvedimento temporaneo è stata rigettata in data 12/11/2020.

E' opportuno evidenziare come l'istante della suddetta impossibilità tecnica, come emerge dalla stessa descrizione dei fatti, veniva informato tempestivamente, poco tempo dopo la conversione della linea in tecnologia fibra, avvenuta nel mese di maggio, così come veniva altresì informato, nelle memorie difensive del gestore (03/07 e 20/07/2020), che l'attività di modifica dell'impianto non è contrattualmente prevista, ma rimane di esclusiva competenza del cliente; in quella sede venivano anche illustrate al cliente le altre eventuali alternative percorribili, ossia la migrazione verso altro gestore o l'attivazione di una linea nuova. Per quanto sopra esposto, la richiesta di cui sub i, non può essere accolta.

Con riferimento alla richiesta sub ii), si evidenzia come non sia in alcun modo indicato a che titolo venga richiesto un indennizzo di euro 800,00, facendo riferimento ad un generico "per tutto il periodo di disagio subito". Da verifiche istruttorie, non emergono contestazioni relative ad un mancato utilizzo del servizio o a malfunzionamenti. Dall'esame del dettaglio del traffico, allegato dall'operatore e non contestato da parte istante, emerge un regolare utilizzo dell'utenza in contestazione, dal mese di maggio e fino a novembre 2020 e nel periodo suddetto non si ha notizia di disservizi /interruzioni del servizio, nè contestazioni in tal senso. Pertanto, in assenza di elementi atti a fondare la pretesa, non può essere accolta la domanda di riconoscimento degli indennizzi.

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata da XXX nei confronti della società Wind Tre SpA, per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Torino, 25 gennaio 2023

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli