AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 26

XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/486637/2021)

Il Corecom Molise

NELLA riunione del Il Corecom Molise del 23/12/2022;

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. 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 modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l'istanza di del 28/12/2021 acquisita con protocollo n. 0497965 del 28/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La posizione dell'istante. La parte istante nella descrizione dei fatti, su formulario GU14, dichiara quanto segue: «in data 24/06/2021 avviene la migrazione del nostro numero da TIM a WINDTRE. Il giorno stesso il nostro applicativo MBEHUB che necessita di connessione internet e che utilizziamo su 2 PC, smette di funzionare. Chiamo il nostro tecnico MBEHUB, il quale non trova irregolarità sul programma, ma mi consiglia di aprire il programma su un altro PC (notebook a casa con altro operatore), l'applicativo funziona. Riprovo ad utilizzare l'applicativo anche in azienda con notebook

in WIFI e funziona, ma la mia necessità è di poterlo utilizzare sulle nostre postazioni desktop. Nel frattempo, apro il ticket di guasto con il vostro supporto 1928, ma ricevo risposta tardiva non risolutiva. Il tecnico MBEHUB mi suggerisce " di far aprire le porte del modem da WIND". Riapro ticket, l'operatore del vostro supporto mi comunica che ha bisogno dell'IP di un PC per aprire la porta, incapace di suggerirmi come individuare il dato richiesto, io resto 48 ore senza poter usare MBEHUB in attesa di recuperare il dato richiesto. Riapro ticket 1345948508 comunico IP di uno dei computer e mi viene aperta una porta. Continua a non funzionare l'applicativo o comunque a singhiozzo. Abbiamo provato anche a collegare i PC al WIFI invece che alla Lan, quindi acquistiamo 2 USB per WIFI, sul PC a cui è stata aperta la porta funziona MBEHUB, ma sull'altro NO, chiediamo apertura di una seconda porta, ma ci viene comunicato che non è possibile. In data 15/07/21 inviamo PEC di reclamo tracciata con ticket 801597535. Ci vengono poi comunicati altri due ticket di guasto: 801739955 e 920057153. Il guasto viene definitivamente risolto in data 29/07/21 a seguito di un intervento tecnico in sede. Chiediamo quindi storno delle fatture emesse nei giorni di disservizio e un rimborso per i danni subiti dall'azienda quantificato in euro 3800,00». Richiesta: Storno delle fatture emesse per i giorni di disservizio Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): € 3,800,00 Si segnala che parte istante allega le proprie controdeduzioni, le quali non possono essere prese in considerazione in quanto giunte fuori tempo massimo per la loro presentazione.

2. La posizione dell'operatore

La posizione dell'operatore L'operatore nelle proprie memorie difensive afferma quanto segue: «1. In rito In primis si richiede l'inammissibilità della richiesta per € 3.800,00, la stessa, difatti, rappresenta una richiesta di risarcimento del danno e non parametrata alle norme del Regolamento! Per espressa previsione normativa (art. 20, commi 4 e 5, Allegato A, Delibera 353/19/CONS), l'Autorità adita potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l'eventuale pronuncia di condanna ai casi di "rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Infatti, relativamente alla richiesta di risarcimento danni occorre precisare che le disposizioni contenute nelle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" e approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11 Aprile 2013, specificano all'art. 1.2. Ambito oggettivo: "...in particolare, le richieste inerenti al risarcimento del danno derivante dalle condotte sopra indicate possono sicuramente essere oggetto del tentativo di conciliazione, stante la natura tendenzialmente omnicomprensiva e volontaristica di tale strumento di risoluzione delle controversie, mentre analoghe richieste non possono trovare cittadinanza in sede di definizione, ove l'Autorità riveste il diverso ruolo di decisore ". Per quanto appena esposto ed in linea con numerose disposizioni dell' AGCOM - una per tutte la Delibera n. 19/14/CIR - è fatto notorio che "la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare

solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la domanda dell'istante di cui al punto ....". Si evidenzia, altresì, che il malfunzionamento indicato riguardava un software in utilizzo alla convenuta e pertanto non di competenza della Scrivente che ha sempre garantito il servizio Internet e voce, ovvero i servizi oggetto di competenza dell'Autorità a cui è rimessa la risoluzione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti e operatori inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale e ai diritti degli utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi! (art. 2 delibera 353/19/Cons.): "Il tecnico MBEHUB mi suggerisce " di far aprire le porte del modem da WIND". Riapro ticket, l'operatore del vostro supporto mi comunica che ha bisogno dell'IP di un PC per aprire la porta, incapace di suggerirmi come individuare il dato richiesto, io resto 48 ore senza poter usare MBEHUB in attesa di recuperare il dato richiesto. Riapro ticket 1345948508 comunico IP di uno dei computer e mi viene aperta una porta. Continua a non funzionare l'applicativo o comunque a singhiozzo.." 2. Ricostruzione della vicenda contrattuale. Con l'avvio della presente procedura l'istante intende contestare un malfunzionamento dell'applicativo MBE HUB dedicato per le spedizioni ed in uso alla convenuta. In merito alle suddette doglianze, salvo quanto ut supra esposto in rito, la convenuta riporta e documenta di seguito quanto presente sui propri sistemi. In data 25/06/2021 veniva attivata la linea 0874481507 in accesso FIBRA FTTH.w50497882 con piano tariffario Office PLUS. In data 30/06/2021 la cliente contattava il servizio clienti Wind Tre per chiedere sul dn 0874481507 l'apertura porte su linea fissa. La signora Rita veniva contattata in data 30-06-2021 alle ore 16:49:54 "Note sulla risoluzione: Parlato con la Sig.ra Rita, ha aperto una segnalazione per reperire i dati che le servono (IP interno ed eventualmente porta da aprire). Una volta che avrà tutti i dati richiamerà il 1928 per riaprire una nuova pratica". Difatti, come anche indicato dall'istante, in data 02/07/2021, l'istante richiamava con i dati necessari. Si procedeva nella medesima data a modificare la configurazione del router e ad evadere, quindi, la richiesta dell'istante. In data 15/07/2021 la cliente inviava pec con la quale lamenta il mancato utilizzo del programma aziendale MBE HUB. Viene aperta segnalazione e nelle note si legge: "Parlato con la Sig.ra Rita 3287943208, segnala da quando è passata con Wind, problemi con l'applicativo MBE HUB dedicato per le spedizioni. Abbiamo provveduto ad aprire il DMZ sull'indirizzo IP 192.168.1.190 (indirizzo di un PC) e l'applicativo sembra funzionare ma non funziona sul PC (192.168.1.4). Comunicato alla cliente che possiamo aprire il DMZ solo su un indirizzo IP. ". Si procede, in ogni caso, ad aprire ulteriore verifica tecnica che si chiudeva in data 03/08/2021 a seguito di conferma della cliente circa il ripristino del servizio in data 29/07/2021. Oltretutto il reparto tecnica evidenziava che la problematica dipendeva dal cavo LAN dell'istante poiché in Wi-Fi non vi erano problemi. In data 27/08/2021 l'istante inviava pec con cui chiedeva un risarcimento di € 3.800,00. La suddetta richiesta non risultava ovviamente evadibile, non solo perché si richiedeva un risarcimento del danno ma soprattutto perché il disservizio, sul software aziendale, non dipendeva da una problematica imputabile alla Scrivente, come da esito pratica tecnica. L'istante veniva contattata e informata mediante comunicazione scritta. 3. Motivi di diritto. Rispetto alla contestazione oggetto dell'UG

e del presente procedimento, ovvero riferito al mancato utilizzo del programma aziendale MBE HUB, nota è la normativa contrattuale nonché le previsioni della Carta Servizi che all'art. 9, in tema di irregolare funzionamento del servizio, prevedono espressamente che "Art. 9 - Irregolare funzionamento dei Servizi Base WINDTRE e WINDTRE BUSINESS si impegnano a risolvere eventuali guasti tecnici relativi ai servizi di telefonia mobile entro il primo giorno non festivo successivo alla segnalazione, quelli relativi ai servizi di telefonia fissa entro il quarto giorno non festivo successivo alla segnalazione. Nel caso di guasti di particolare complessità l'impegno è di risolverli il più velocemente possibile. WINDTRE e WINDTRE BUSINESS sono obbligate ad intervenire in caso di irregolarità nel collegamento telefonico. Non sono di loro competenza eventuali guasti del terminale/modem, ove non espressamente disciplinato altrimenti nel contratto con il Cliente. Ove possibile, e nel rispetto della sua privacy, il Cliente sarà informato sui tempi necessari per l'intervento. Nei casi di manutenzione programmata potrebbe essere necessario interrompere momentaneamente il Servizio, ma i Clienti interessati saranno informati almeno con 24 ore di anticipo mediante uno dei seguenti mezzi di comunicazione: annunci sui quotidiani locali, affissioni o appositi messaggi sul terminale mobile o comunicazioni telematiche. Nel caso non siano osservati i predetti termini, fatte salve le situazioni di caso fortuito e/o forza maggiore, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta." Wind Tre ha dimostrato, anche a fronte di quanto indicato dallo stesso istante, di aver messo immediatamente in campo tutte le attività richieste da parte istante (vedi richiesta di modifica apertura porta). L'art. 7. Delle CGC_ rubricato SERVIZIO CLIENTI - SEGNALAZIONE GUASTI, prevede: "7.1 Le richieste relative a malfunzionamenti e guasti che impediscono l'uso dei Servizi dovranno essere comunicate al Servizio Clienti. Le eventuali segnalazioni potranno essere inoltrate telefonicamente al Servizio Clienti 159, attivo 24 ore al giorno, o mediante comunicazione scritta al Servizio Clienti. Al Cliente sarà dato riscontro con la massima celerità. È fatto salvo ogni diritto del Cliente previsto dalla normativa vigente. 7.2 Nel caso di malfunzionamenti e guasti del Servizio di WINDTRE come Operatore Unico, al Cliente sarà dato riscontro con la massima celerità. Nei casi di particolare gravità (ad esempio malfunzionamenti complessi che necessitano di un periodo superiore a trenta giorni per la loro eliminazione) il Cliente potrà richiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento della pratica. È fatto salvo il diritto del Cliente previsto dall'art. 1454 cod. civ. 7.3 Nel caso di attivazione dei Servizi WINDTRE come Operatore Unico, WINDTRE 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. La riparazione dei guasti sarà gratuita, esclusi i casi di guasti imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa da parte del Cliente, o ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal medesimo. Ove si rendesse necessario accedere presso l'abitazione del Cliente per la riparazione del guasto o per l'attivazione del Servizio, tale accesso verrà effettuato, previo appuntamento, esclusivamente a cura di personale WINDTRE o incaricato da WINDTRE. 7.4 Ogni richiesta di variazione della configurazione o delle specifiche dei Servizi dovrà essere confermata per iscritto all'indirizzo specificato al

punto 14.2. WINDTRE darà riscontro alle richieste nei tempi necessari e comunque entro il sessantesimo giorno dalla richiesta, ovvero ne verificherà l'eseguibilità e ne darà comunicazione al Cliente con indicazione della data a partire dalla quale le variazioni richieste verranno introdotte e fatturate al Cliente. Qualsiasi intervento relativo al funzionamento dei Servizi dovrà essere eseguito esclusivamente da WINDTRE o da terzi incaricati da quest'ultima, muniti di contrassegno di riconoscimento. " Pertanto, la richiesta avanzata non riguarda un disservizio del servizio internet ma solo un mancato utilizzo di un programma in dotazione all'istante ai fini lavorativi. Orbene, occorre, infatti, precisare che in data 30/06/2021 l'istante ha richiesto una modifica della configurazione, pertanto alcun disservizio veniva segnalato. Difatti la connessione era presente ma l'istante non riusciva ad utilizzare il programma aziendale. In data 02/07/2021, l'istante recuperava l'indirizzo IP interno e porta da aprire, come richiesto, e richiamava per modificare la configurazione. La modifica avveniva nella medesima data!! Solo successivamente, ed esattamente data 15/07/2021, l'istante inoltrava pec con cui reclamava che nonostante l'apertura della porta non riusciva ancora ad utilizzare il programma aziendale. Si procedeva, pertanto, ad aprire una verifica tecnica che si concludeva in data 02/08/2021 con l'intervento di un tecnico che confermava che l'anomalia si presentava solo con cavo LAN - mentre in wi-fi non presentava anomalie. Il problema era chiaramente un problema di rete interna LAN/PC cliente. L'istante difatti conferma che dal 29/07/2021 il programma aziendale funzionava su tutti i pc. Assolutamente pretestuosa è, pertanto, la richiesta avanzata di € 3.800,00 che esula, come già ribadito, da quanto previsto dal Regolamento_ Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Rispetto, infine, alla richiesta di storno per il periodo contestato, si evidenzia che anche la suddetta richiesta è infondata. Il servizio voce e adsl hanno regolarmente funzionato e pertanto il canone è dovuto. ********** Ad oggi l'istante non presente insoluti. Tutto ciò premesso, il sottoscritto avvocato, 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 richieste dell'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 353/19/CONS art.16 comma 4».

3. Motivazione della decisione

Il ricorrente ha promosso il tentativo di conciliazione a cui ha aderito l'operatore, e detta fase si è conclusa con verbale UG 463689 del 22/12/2021 di mancato accordo. In considerazione di quanto sopra, la domanda dell'istante non può essere accolta per le seguenti motivazioni: - in merito alla richiesta formulata dall'istante di indennizzo per malfunzionamento della linea, all'esame degli atti depositati si evince che il ricorrente lamenta, dopo la migrazione del proprio numero da Tim a Wind tre, un disservizio riguardante l'utilizzo dell'applicativo MBEHUB. Nello specifico l'istante lamenta l'impossibilità di utilizzate l'applicativo su due Pc aziendali, mentre su altre apparecchiature funziona. Dopo varie aperture di ticket di guasto nei confronti dell'operatore, la vicenda si risolve. In via preliminare, la delibera Agcom n. 179/03/CSP

pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (art. 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne deriva che, allorquando l'utente non può pienamente godere del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve il disservizio nel rispetto dei termini previsti, il primo ha diritto ad in indennizzo, a meno che l'operatore non dimostri che la problematica occorsa sia dipesa da causa ad esso non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c.. Orbene, nella documentazione prodotta dall'operatore si evince che lo stesso ha rispettato la normativa contrattuale, attivandosi nei tempi stabiliti per risolvere la problematica riscontrata dall'istante, la quale si scoprirà essere dipesa da causa ad esso non imputabile. Di conseguenza, all'operatore non può essere avanzata la suddetta richiesta di indennizzo, considerato peraltro che le richieste inerenti al risarcimento del danno non possono essere introdotte in sede di definizione. - in riferimento alla richiesta di storno da parte dell'istante, per le motivazioni sopra riportate, la stessa non può trovare accoglimento, in quanto il disservizio segnalato non è dipeso da una problematica imputabile all'operatore, essendo stata verificata la piena funzionalità del servizio Wi-Fi.

DELIBERA

Articolo 1

1. Per le motivazioni illustrate in premessa, il presente ricorso di definizione GU14/486637/2021 non può essere accolto.

2. 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.

3. 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.

Campobasso, 23/12/2022

IL PRESIDENTE

Fabio Talucci
23.12.2022
12:47:57
GMT+01:00