

DELIBERA N. 4/2024

**XXXXXXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/573587/2022)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 16/02/2024;

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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di

durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXX del 20/12/2022 acquisita con protocollo n. 0359543 del 21/12/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXXXXXXXXX, si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata, rappresentando di aver stipulato telefonicamente, in data 12 agosto 2022, un contratto di telefonia fissa e internet broadband con l'operatore WindTre per il suo numero fisso 09XXXXX33.

In pari data, il sig. XXXXXX deduce di aver ricevuto due mail separate con documentazione incompleta e contraddittoria rispetto alle condizioni rappresentategli telefonicamente.

Così, in data 20.08.2022 l'utente ha reclamato all'Operatore di rettificare gli errori prima dell'attivazione del servizio ed in particolare ha segnalato che nella telefonata registrata del 12.08.2022:

- a) gli è stato proposto un contratto a 200 MB di velocità in download;
- b) ha sottoscritto un contratto con chiamate illimitate sui fissi nazionali;
- c) ha negato i consensi alle comunicazioni commerciali di Wind e di terzi;
- d) non ha espresso il consenso al pagamento di importi dovuti al momento del recesso;
- e) ha chiesto che gli venisse inviato un documento contenente le condizioni generali di contratto.

Ulteriormente, dal 21 agosto 2022, il sig. XXXXXX deduce che la linea telefonica 09XXXXX33 risultava isolata e l'Operatore non ha mai fornito i dati completi per la connessione del modem.

Nelle more della procedura conciliativa, è stato esperito un ulteriore procedimento (GU5/551366/2022) al fine di far adottare un provvedimento temporaneo nei confronti dell'Operatore.

Segnatamente, l'utente rappresenta "Dal 21 agosto 2022 la linea telefonica 09XXXXX33 è isolata e Wind non ha mai fornito i dati completi per la connessione, anche se più volte sollecitata telefonicamente. Wind sa che il sig. XXXXXX ha un modem proprio, Technicolor, Modello TG789vac v2 e non ha fornito i parametri di connessione. Ha solo fornito un nome utente ed una password e degli indirizzi proxy. Tuttavia, i parametri da inserire sono molti di più ma Wind ha rifiutato di fornire dati più dettagliati. Dal 9 settembre 2022 inoltre dal modem dell'utenza 09XXXXX33 non si può più accedere ad internet".

Di contro, l'Operatore in data 10.10.2022 ha esposto che "come richiesto si è provveduto ad effettuare contatto al numero indicato successivamente in piattaforma come da richiesta fornita nuovamente assistenza.

Come da indicazione del legale contattato sarà onere dello stesso verificare con l'utente la corretta configurazione con i parametri forniti nuovamente. Si conferma che il servizio è attivo portante up e stabile. Si richiede archiviazione del procedimento"

Pertanto, con provvedimento del 11.10.2022 il Corecom, ha disposto l'archiviazione del procedimento GU5/551366/2022 considerando che la questione risulta essere il non funzionamento del modem e non la linea telefonica.

In particolare, l'archiviazione da parte del CORECOM Basilicata si basava sulle seguenti considerazioni e precisamente: La Wind ha inserito nel fascicolo documentale, in data 10/10/2022 il seguente testo: Buon pomeriggio, come richiesto si è provveduto ad effettuare contatto al numero indicato successivamente in piattaforma come da richiesta fornita nuovamente assistenza. Come da indicazione del legale contatto sarà onere dello stesso verificare con l'utente la corretta configurazione con i parametri forniti nuovamente. Si conferma che il servizio è attivo portante up e stabile. Si richiede archiviazione del procedimento.

Considerato che la questione risulta essere il non funzionamento del modem e non della linea telefonica, si comunica pertanto l'archiviazione del procedimento.

All'udienza di conciliazione, svoltasi in data 14 ottobre 2022, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto un verbale di mancato accordo.

Successivamente a quanto sopra, in data 20 dicembre 2022, l'utente depositava (nuova) istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. della regione Basilicata, nella quale insisteva affinché WindTre voglia:

1. fornire i parametri di connessione alla rete voce del numero di telefono 09XXXXXX33 per il modem Technicolor, Modello TG789vac v2 attraverso un protocollo standard per l'autoconfigurazione dell'apparato, e mantenendo sul proprio sito web la lista aggiornata degli apparati presenti sul mercato compatibili con tale meccanismo. In caso di impossibilità, mediante una comunicazione scritta chiara, di facile comprensione ed opportunamente dettagliata;
2. pagare al sig. XXXXXXXX la somma di 4.124,00 euro (euro quattromilacentotrentaquattro), a titolo di indennizzo per le violazioni sopra indicate”.

Contro deduzioni e memorie di replica dell'utente:

A seguito di quanto esposto dall'Operatore, l'Utente ha rappresentato che Wind, nell'applicazione delle proprie condizioni non rispetta la delibera AgCom n. 348/2018 artt. 3, commi 3 e 4, in materia di fornitura di servizi internet.

Deduce, altresì, che il testo con le credenziali fornito da Wind è incomprensibile e che non vengono fornite dall'Operatore le caratteristiche essenziali dei dispositivi compatibili con il servizio fornito da Wind.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore WindTre con memoria difensiva rappresenta quanto di seguito.

In primo luogo, contesta la richiesta di indennizzo per il disservizio subito citando l'art. 20 del regolamento in materia di risoluzione, secondo cui al punto 4 stabilisce che “L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”.

Al punto 5 stabilisce che: “Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno”.

Entrando nel merito della questione, WindTre fornisce una ricostruzione della vicenda rappresentando i fatti occorsi a partire dalla stipula contrattuale del 12.08.2022.

Segnatamente, in ordine al (primo) reclamo del 20.08.2022, Wind riferisce di aver “prontamente” contattato il sig. XXXXXX e di aver fornito tutte le informazioni necessarie nonché di averlo reso edotto circa il contenuto delle condizioni generali di contratto di cui all'art. 3 che recitano “Il Cliente prende atto ed accetta che il Servizio Internet viene attivato secondo la migliore tecnologia e velocità disponibile all'indirizzo del Cliente, con priorità su FTTH, poi FTTC, infine FWA. Qualora l'attivazione della

migliore tecnologia individuata su base copertura del verrà attivata la migliore tecnologia alternativa disponibile.” (art. 3.1.5). Cliente non fosse possibile per motivi tecnici o per volontà del Cliente di non consentire l’esecuzione degli interventi necessari (quali ad esempio forature murarie o altre attività simili) all’attivazione della stessa presso il proprio indirizzo, verrà attivata la migliore tecnologia alternativa disponibile.” (art. 3.1.5).

Nella medesima occasione, veniva ulteriormente informato che il piano era compreso di chiamate illimitate illustrando la disciplina privacy e di recesso.

Il tutto, dimostrato tramite documentazione, in quanto trasmesso al cliente anche a mezzo pec.

Ulteriormente, in merito al modem, rappresenta l’Operatore che non era possibile sapere se ci fossero blocchi inseriti, ma in ogni caso, in data 5.09.2022 veniva fornita assistenza con cui venivano rilasciate le credenziali VoIP. In data 09/09/2022 il cliente contattava nuovamente il 159 richiedendo i parametri per la configurazione del modem di sua proprietà e l’Operatore provvedeva all’invio SMS contenente i parametri richiesti.

In data 13/09/2022 il sig. XXXXXXXX confermava a Wind di essere già in possesso della password e dei relativi parametri di connessione affermando, altresì, di avere problemi con la linea telefonica e pertanto veniva invitato a contattare il 159 per l’eventuale apertura di un guasto.

In data 13/09/2022 perveniva altra PEC con cui l’utente lamentava la mancata ricezione dei parametri di connessione per il modem e richiedeva assistenza per la configurazione dello stesso. Il reclamo non veniva gestito in quanto privo del documento di identità del cliente. Veniva quindi inviata mail di risposta.

In data 20/09/2022 veniva istruito il procedimento GU5/551366/2022, per cui Wind provvedeva ad ingaggiare i colleghi del supporto tecnico al fine di certificare il completo e corretto funzionamento dell’utenza 09XXXXXX33.

In data 20/09/2022, Wind riferisce di aver contattato il cliente che lamentava la mancanza di connessione dal giorno 09/09 e comunicava di aver resettato il modem. Trattandosi di contratto con modem libero si rendeva necessaria riconfigurazione; pertanto, si inviano i parametri al cliente.

In seguito ad ulteriore contatto, effettuato in data 29/09/2022, volto a verificare la funzionalità della linea, Wind provava a riconfigurare il modem con il cliente ma persistendo il disservizio provvedeva ad aprire una segnalazione tecnica n° 1-571637617988, che veniva chiusa come risolta in data 30/09/2022. Il cliente in data 04/10/2022 riferiva di aver spento il modem la sera prima e dopo averlo riacceso e resettato la connessione aveva ripreso a funzionare. In data 05/10/2022, Wind rappresenta di aver inviato nuovamente le credenziali all’istante e ad effettuare contattato al cell.

338XXXXXX5, a seguito del quale provvedeva anche all'attivazione del servizio chiamateplus.

L'Operatore evidenzia di aver fornito tutto il necessario supporto al fine di risolvere la problematica lamentata dall'utente ma, nonostante ciò, lo stesso continuava ad alimentare la mancata configurazione dell'apparato di sua proprietà al fine dell'utilizzo del servizio.

WindTre ribadisce che le credenziali richieste erano state fornite in vari modi, non da ultima, con la registrazione vocale del 06/10/2022, allegata nella presente sede.

Nel merito, l'Operatore precisa che l'attivazione è stata richiesta dall'utente in data 12 agosto 2022 ed è stata tempestivamente effettuata.

Dalla ricostruzione in atti si evince infatti che l'attivazione si è correttamente completata in data 25/08/2022. I

Il lamentato malfunzionamento del servizio è dovuto infatti non ad una mancata attivazione della linea, ma ad una problematica relativa all'utilizzo del modem di proprietà dell'utente. Quest'ultimo aveva infatti la possibilità di sottoscrivere un contratto per l'attivazione del solo servizio fonia e dati o un contratto che comprendeva anche l'acquisto in vendita rateizzata di un modem fornito da Wind Tre.

Nel caso de quo l'istante aveva optato per la prima soluzione, che presupponeva l'utilizzo di un modem personale. L'offerta sottoscritta non prevedeva, di fatti, il modem e per l'installazione e configurazione dello stesso, l'istante doveva seguire le indicazioni riportate nel manuale del prodotto presente sul sito web. Il servizio voce veniva attivato sfruttando la tecnologia VoIP e qualora non fosse stato disponibile automaticamente sarebbe stato necessario chiamare il 159 per chiedere i codici di configurazione.

Le condizioni generali di contratto accettate dall'utente, nell'elencare la tipologia di assistenza destinata al modem venduto da Wind Tre, specificano che "Il cliente dichiara di essere consapevole e di accettare che WINDTRE non garantisce il corretto funzionamento e l'assistenza per Prodotti autonomamente acquistati dal Cliente e che utilizzando Prodotti diversi da quelli forniti da WINDTRE potrebbe non essere garantita la qualità di servizio attesa".

Wind deduce di aver condotto un atteggiamento collaborativo, fornendo assistenza continua al cliente e comunicando più volte i parametri sia telefonicamente che per iscritto, fatto salva la possibilità per l'istante di reperirli in assoluta autonomia sul sito istituzionale.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, per quanto concerne la richiesta di indennizzo, così come formulata da parte istante occorre svolgere una premessa.

Per quanto attiene la richiesta di indennizzo a titolo di "Ritardo cambio operatore - dati"; si rileva come Wind abbia dato prova di aver attivato nei termini previsti il cambio operatore. Sul punto, la L. n. 40/2007 fissa un preavviso massimo di 30 giorni per recesso e trasferimento delle utenze, il che si traduce in un obbligo per gli operatori di effettuare il passaggio dei propri clienti al massimo in 30 giorni. Tutte le procedure di trasferimento dell'utenza fissa sono state definite dal gestore in ottemperanza a tale prescrizione.

In particolare, le procedure di attivazione, migrazione e portabilità del numero sono state definite per consentire, salvo l'insorgere di problematiche di natura tecnica, il passaggio del cliente entro 10 giorni lavorativi.

In ogni caso, la data di passaggio (cosiddetta DAC) viene concordata tra cliente ed operatore ricevente. Inoltre, nel corso della procedura, gli operatori coinvolti sono tenuti a sincronizzare le rispettive attività per consentire che il passaggio avvenga con il minimo disservizio per il cliente finale.

Ed infatti, Wind rappresenta che a far data dal 12.08.2022 la lavorazione dell'attivazione è stata completata in data 25.08.2022. Circostanza non contestata.

In secondo luogo, parte istante lamenta la mancata risposta al reclamo del 19/08/2022, quando al contrario, Wind ha dedotto in sede di memorie contro deduttive di aver preso contatti con il Cliente nei giorni successivi. Anche tale circostanza non è stata contestata in sede di memorie depositate dall'Utente e pertanto è da considerarsi provata.

Altresì, per quanto concerne "Attivazione servizi non richiesti - Consensi privacy non rettificati e mancato invio di documentazione contrattuale chiara, completa e corrispondente alla volontà del Cliente" l'operatore riferisce "Veniva inoltre informato che il piano a cui aveva aderito prevedeva chiamate illimitate e fornite informazioni sulla gestione dei consensi privacy e sui costi per recesso anticipato. Di seguito i riscontri forniti sia telefonicamente che tramite PEC, che si allega con relativa consegna". Anche in tale sede, l'Utente non ha sollevato eccezioni, pertanto, si considera come fatto non contestato e quindi provato.

Di contro, parte istante a riprova delle deduzioni fornite dall'Operatore non ha fornito né contestato alcunchè.

Per ciò che concerne l'asserita "mancata fornitura informazioni essenziali per il funzionamento del modem - dati e linea voce", occorre preliminarmente richiamare quanto indicato nella la Delibera AGCOM n. 348/18/CONS relativamente al principio del cosiddetto "modem libero", ossia la possibilità da parte dell'utente di poter sottoscrivere con l'operatore un contratto di rete fissa utilizzando la propria apparecchiatura. In tal senso Wind riporta nelle condizioni generali di contratto che "scegliendo l'offerta Absolute si avranno le seguenti limitazioni: utilizzando un modem diverso da quelli forniti da Wind/Tre potrebbe non ricevere la qualità di servizio attesa.

La velocità internet potrebbe essere diversa da quella comunicata. Wind/Tre non è tenuta a fornire assistenza tecnica sull'installazione e la configurazione del Modem e del Wi-Fi, anche per i dispositivi connessi. Inoltre, non verranno inviati aggiornamenti da remoto sul firmware del modem. Wind/Tre si impegna a fornire assistenza gratuita solo in caso di eventuali problemi sulla linea del cliente e mette a disposizione la seguente assistenza tecnica a titolo oneroso: 30 euro per assistenza tecnica nell'installazione del Modem 60 euro per intervento del tecnico in loco”.

Dalla documentazione prodotta risulta come il servizio clienti Wind abbia assunto un atteggiamento collaborativo, fornendo assistenza continua al cliente.

Inoltre, risulta per tabulas il fatto che Wind ha comunicato più volte i parametri all'utente, sia telefonicamente che per iscritto, fatto salva la possibilità per l'istante di reperirli in autonomia sul sito istituzionale ove al link <https://www.windtre.it/modem-windtre-acquisto-assistenza/> ha inserito i manuali di installazione (consultabili gratuitamente) dei modem forniti da WindTre e cosa fare in caso di modem di proprietà.

In tal senso, si aggiunge, la Delibera AGCOM n. 348/2018 prevede che i fornitori di servizi di accesso ad Internet consentano agli utenti finali la corretta configurazione dei parametri del terminale che siano necessari per la fruizione di servizi di connettività anche attraverso un protocollo standard per l'autoconfigurazione dell'apparato, specificando sul proprio sito web la lista aggiornata degli apparati presenti sul mercato compatibili con tale meccanismo.

In tal senso non può trovare accoglimento la lamentela dell'Utente relativo alla violazione della Delibera AGCOM n. 348/2018.

Come sopra dedotto, Wind fornisce sia sul proprio sito che mediante le condizioni generali di contratto (allegato tecnico), i protocolli standard per poter effettuare autonomamente l'installazione del proprio modem.

Ulteriormente l'Utente lamenta la violazione dell'art. 4 (Condizioni di offerta) secondo cui “Le condizioni di offerta del servizio di accesso in modalità abbinata con l'apparecchiatura terminale non possono in ogni caso condizionare o limitare la decisione dell'utente finale di non rinnovare il contratto o esercitare il diritto di recesso senza penali o costi di disattivazione nei casi previsti dalla normativa”.

Nel caso rappresentato vi è evidenza per cui il servizio stato richiesto dall'Utente e fornito dall'Operatore direttamente in modalità separata.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sopra svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXXX, le istanze formulate dal sig. XXXXXXX non potranno essere accolte.

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.

Potenza, 16/02/2024

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

