

**DETERMINA 5 Fascicolo n. GU14/676442/2024****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA NETADDICTION SRL - 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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 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, di seguito denominato Accordo Quadro, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l’istanza della società NETADDICTION SRL, del 24/04/2024 acquisita con protocollo n. 0117059 del 24/04/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, in relazione al contratto cod. cliente n. ~~06400000~~, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue: a) il 27/11/2023 è stata attivata la linea dati identificata con codice FWA ~~05000000~~; b) detta linea ha da sempre presentato malfunzionamenti, con lunghi periodi di offline e - negli intermittenti periodi di funzionamento - qualità del servizio scarsissima; c) sono stati inviati numerosi reclami al



risultava aperta in precedenza, e quindi la fatturazione emessa e i relativi costi addebitati risultavano corretti; veniva inviato all'utente riscontro scritto; 8) in data 25/03/2024 e 05/04/2024 pervenivano due ulteriori PEC dell'istante per reclamare, nella prima, nuovamente gli addebiti relativi al canone FWA Internet presenti nella fattura n. 2024F000287584, e nella seconda veniva richiesto anche il recesso del contratto relativo alla connessione dati FWA n. ~~XXXXXXXXXX~~ confermando di aver attivato un'altra linea dati su fibra dedicata con altro operatore. I reclami e le richieste venivano prese in carico dall'assistenza clienti WindTre che confermava la non fondatezza del reclamo amministrativo sulla base di quanto già evidenziato in precedenza, venivano inviate quindi delle PEC di risposta; 9) l'assistenza clienti WindTre predispondeva inoltre la cessazione del contratto n. ~~XXXXXXXXXX~~ entro trenta giorni; 10) in data 29/04/2023 perveniva un'ulteriore PEC di reclamo per contestare gli addebiti relativi al canone FWA Internet presenti nella fattura n. ~~XXXXXXXXXX~~ emessa in data 21/04/2024 e relativa al bimestre 01/02/2024 - 31/03/2024. Anche in questo caso l'assistenza clienti WindTre provvedeva alle verifiche del reclamo ritenendo anche quest'ultimo infondato e inviava una PEC di risposta; 11) gli addebiti di cui alla fattura n. ~~XXXXXXXXXX~~ sono riferiti anche ad altre numerazioni, non oggetto di contestazione. In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda. In replica alle deduzioni avversarie, l'istante, in sintesi, ha dichiarato che la domanda non è generica ed anzi ben documentata, sia con le schermate depositate, sia per la problematica riscontrata in occasione degli interventi della società SIELTE S.p.A.; i precedenti citati da WindTre riguardano fattispecie diverse da quella oggetto della presente controversia; la condotta tenuta dalla Wind è stata lesiva dei diritti dell'odierna attrice e la richiesta di recesso è apparsa l'unica strada percorribile per risolvere la problematica; conferma che per questa istanza non è mai stata avanzata una richiesta di riattivazione urgente, ma solodi indennizzo per mancato funzionamento e di emissione di note di credito relative ai costi fatturati per il servizio non usufruito, in quanto la richiesta di riattivazione è stata a suo tempo più volte effettuata all'assistenza clienti WindTre (sia telefonicamente al 1928 che tramite email al referente commerciale) ma, data l'inerzia di entrambi, l'azienda è stata costretta ad attivare il servizio in questione con un nuovo operatore. Deposita inoltre: - una nota di Wind del 3 giugno 2024, dalla quale risulta che l'operatore, a quella data, aveva "avviato il processo per la disattivazione del servizio Fisso ~~XXXXXXXXXX~~ - ~~XXXXXXXXXX~~ come da richiesta pervenuta in data 05/04/2024 in riferimento al contratto Id Contratto 16~~XXXXXXXXXX~~6"; - la fattura n. ~~XXXXXXXXXX~~ e la relativa pec di contestazione del 11 luglio 2024. Tutto ciò premesso, l'istante insiste per l'accoglimento della domanda.

In via preliminare, va rigettata l'eccezione di inammissibilità avanzata da Wind concernente la genericità della domanda, in quanto la stessa è correlata alle segnalazioni di disservizio inviate all'operatore a più riprese, depositate in atti e riconosciute dal gestore nella propria memoria, che circostanziano il tipo di disservizio occorso e dalle quali si può dedurre il periodo interessato dalla problematica lamentata. Va inoltre dichiarata cessata la materia del contendere in ordine alla richiesta di cessazione del contratto, considerato che l'operatore, non contestato dall'istante, dichiara che la linea è stata cessata il 5 giugno 2024. Nel merito, la domanda può essere parzialmente accolta, come di seguito precisato. L'istante, in sostanza, lamenta un disservizio riguardante la linea dati, che si è presentato ora nella forma di scarsa qualità del servizio, ora di malfunzionamenti intermittenti, ora nella forma di totale off line, a decorrere già dai primi tempi di attivazione della linea. L'istante afferma, e documenta, che i reclami riguardanti la problematica occorsa sono stati inviati, infruttuosamente, all'agente commerciale e, solo a decorrere dal 4 marzo 2024, alla società. A questo proposito, va evidenziato che, come previsto dalle condizioni generali di contratto, il reclamo va indirizzato all'operatore (in senso conforme, fra le altre, si veda Corecom Lazio, delibera n. 172/2022) ed a nessun altro soggetto, in modo tale da instaurare una interlocuzione che sia funzionale alla risoluzione della problematica. Va da sé, infatti, che finché il gestore non è posto in condizione di venire a conoscenza del malfunzionamento, non può intervenire e pertanto alcuna responsabilità, in punto, può essergli ascritta. Tanto premesso, risulta pacifico fra le parti che la prima segnalazione alla società WindTre è stata inviata il 4 marzo 2024: in tale occasione, il cliente lamentava il fatto che, a quella data, la linea risultasse "totalmente offline e priva di connettività". Il gestore ha respinto il reclamo dichiarandolo non tempestivo, ma comunque non ha fornito la prova né del corretto funzionamento del servizio, né di aver posto in essere azioni volte alla risoluzione della problematica lamentata. Tale situazione, si è protratta sino al 5 aprile 2024, data in cui l'utente ha dichiarato la volontà di recedere dal contratto per giusta causa e di aver attivato "un'altra linea dati su fibra dedicata con altro operatore", così da rendere "ormai superfluo quanto oggetto del contratto" stipulato con WindTre. In relazione a tanto, considerato, tra l'altro, che il recesso non è stato determinato da un mutamento della volontà dell'istante in ordine alla prosecuzione del rapporto contrattuale, ma dal malfunzionamento del servizio, in alcun modo gestito dall'operatore, nonostante i reclami inviati, si ritiene che l'istante abbia diritto all'indennizzo

previsto dall'articolo 6, comma 1 del Regolamento indennizzi, applicato in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3 del Regolamento medesimo, a decorrere dal 4 marzo 2024 e sino al 5 aprile 2024 e pertanto, fatti i conti, va riconosciuta la somma di euro 384,00 (6 euro/die X 32 gg, raddoppiato in quanto utenza business). Per gli stessi motivi, vanno inoltre stornati/rimborsati tutti gli addebiti, riferiti unicamente al servizio oggetto di contestazione, a decorrere dal 4 marzo 2024 e sino alla fine del ciclo di fatturazione, non essendovi evidenza di alcun funzionamento/fruizione del servizio a decorrere da quella data, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente. Spese di procedura compensate.

#### DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 24/04/2024, è tenuta a - stornare/rimborsare tutti gli addebiti riferiti al servizio dati in accesso FWA 5G a decorrere dal 4 marzo 2024 e sino alla fine del ciclo di fatturazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente; - versare all'istante, ai sensi del combinato disposto degli articoli 6, comma 1 e 13, comma 3 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 384,00 (trecentottantaquattro). Le somme come sopra determinate andranno maggiorate dell'importo degli interessi legali, calcolati dalla data della proposizione della domanda e sino al saldo effettivo. Spese di procedura compensate.

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  
Simonetta Silvestri