



CORECOM Lazio



DETERMINA Fascicolo n. GU14/380296/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA cxxx s. - 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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente calzini sabina, del 19/01/2021 acquisita con protocollo n. 0027944 del 19/01/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante in relazione a servizi internet utenza business forniti da Wind Tre 3 S.p.A. ha lamentato nell’UG: “La Sig.ra Cxxx S. aderiva alla promozione “Office one fibra 100 mega”, a seguito di contatto telefonico del gestore Wind-H3G in data 2/3/2018. In data 10/3/18 un tecnico effettuava il sopralluogo per la verifica della copertura della fibra presso il domicilio dell’Utente, che dava esito positivo così la stessa chiamava il 1928 (Op.: EH38NF) per richiedere il relativo modem che veniva consegnato 3 giorni dopo. Il 17/3/18 dopo l’installazione dell’apparato richiama il 1928 per l’attivazione e le comunicavano il numero attraverso il

quale avrebbe usufruito della promozione (07xxxxxxx). Immediatamente verificava che la navigazione non era in linea con la promozione scelta. In giornata chiamava l'assistenza telefonica per reclamo e veniva aperta la segnalazione n. 772421927. Nei giorni successivi verificava che il servizio era carente poiché il PIG con il quale navigava era insoddisfacente: in Upload la velocità di linea non raggiungeva neanche un MB, (ed il gestore ne garantiva almeno uno); e la linea non era stabile; in download era di circa 10 MB. Alla data del 23/03/18 il ticket non era stato ancora chiuso, né riscontrato, per cui richiedeva "Speed Test" che confermava il malfunzionamento del servizio dati. . In data 26/3/18 l'Istante era costretta ad inviare formale risoluzione per inadempimento a mezzo pec ma continuavano a fatturare cosicché ripeteva l'invio anche in data 13/11/2019, sempre a mezzo pec.". Con il formulario GU14 lamentava: " In data 2/3/2018, la Sig.ra Calzini Sabina aderiva, a seguito di contatto telefonico del gestore Wind-H3G, alla promozione "Office one fibra 100 mega", come da come da modulo di attivazione dell'offerta sottoscritta che si allega, "Proposta di Contratto Wind Tre Business". In data 10/3/18 un tecnico effettuava il sopralluogo per la verifica della copertura della fibra presso il domicilio dell'Utente, che dava esito positivo, così la Sig.ra Calzini chiamava il 1928 (Op.: EH38NF) per richiedere il relativo modem che veniva consegnato 3 giorni dopo (17/3/18). Effettuata l'installazione dell'apparato, l'Utente richiama il 1928 per l'attivazione e Le comunicavano il numero di linea fissa attraverso il quale avrebbe usufruito della promozione (07xxxxxxx). La navigazione, quindi il servizio dati, risultava subito non era in linea con la promozione scelta difatti ne era impossibile l'utilizzo, non permettendole di lavorare, unica ragione per cui aveva aderito all'offerta. Lo stesso giorno quindi, chiamava l'assistenza telefonica per reclamo e veniva aperta la segnalazione n. 772421927, tramite l'operatrice EV56NV. Sono seguiti molteplici reclami all'assistenza clienti telefonica e non, ma ad oggi il servizio dati non è stato ripristinato secondo gli standard qualitativi promossi. Pertanto si richiede il riconoscimento del relativo indennizzo come da normativa di settore."

L'operatore si difende confermando la correttezza del proprio operato, il concorso di colpa del creditore perché solo dopo oltre un anno dalla prima segnalazione avrebbe reclamato il disservizio e la mancanza del test NEMESYS. Concludeva per il rigetto dell'istanza.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. In relazione alla genericità dell'istanza sollevata dal gestore, la stessa non può essere accolta, in quanto risultano chiare e delimitate le richieste dell'istante. Sempre in via preliminare, invece, in ossequio alla normativa di cui all'art.14, comma 1, della Deliberazione 173/07/CONS, espressamente si delimita l'oggetto della disamina alle domande formulate dall'istante con l'istanza UG 255477/2020. È pacifico, difatti, che l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione. Diversamente si consentirebbe di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. Nell'UG l'utente lamenta la mancata lavorazione della disdetta richiesta in conseguenza del malfunzionamento della linea e chiedendo il relativo indennizzo. Nel GU14, invece, non menziona la disdetta del 26.3.2018, reiterata, e lamenta un protratto malfunzionamento. Per i principi sopra richiamati non è possibile consentire l'ampliamento della controversia a questioni ulteriori ed aggiuntive, al fine di non aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa" (Cfr. Corecom Calabria Delibera n. 15/11). In altri termini "Deve essere dichiarata la parziale inammissibilità dell'istanza per la parte in cui non sia stata fatta oggetto di tentativo di conciliazione. (Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 1/12). La presente decisione, pertanto, avrà ad oggetto, esclusivamente le domande formulate con l'istanza UG 25477/2020 mentre le altre sono da dichiararsi inammissibili. E così. L'utente lamenta che la linea sarebbe stata attivata in data 17.3.2018 dando, sin da subito, problemi di connessione e mancato rispetto degli standard previsti dal contratto. Per tali motivi avrebbe mandato una prima disdetta in data 26.3.2018 reiterata a novembre 2019. Quanto alla richiesta di indennizzo per extra fatturazione post disdetta, deve affermarsi che la ritardata lavorazione della disdetta da parte dell'operatore non sia riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo non potendosi riconoscere ed applicare per analogia, la configurazione di una ipotesi di attivazione di servizi non richiesti con la previsione del relativo indennizzo. Come più volte ha avuto occasione di pronunciarsi questo Corecom, ma anche per consolidata giurisprudenza Agcom (ex multis 83/14/CIR e conformi n.141/14 e 96/14 Corecom Calabria, Det.4/2014 Corecom Emilia Romagna, solo per citarne di recenti), con la disdetta contrattuale l'utente, manifestando la volontà espressa di rinunciare alla prestazione può subire, in caso di mancata chiusura del rapporto contrattuale, quale unico disagio, quello di vedersi addebitare somme non dovute, disagio che viene ristorato mediante disposizione a carico del gestore

inadempiente dello storno e/ o del rimborso delle somme in questione, con chiusura della posizione contabile a suo carico. A meno che l'indebita permanenza dei servizi attivi col gestore non crei un disagio effettivo per l'utente, precludendogli la possibilità di fruizione dei medesimi con altro gestore (es. nei passaggi tra operatori) o nel caso di contratti per una pluralità di utenze concesse in uso a terzi (es. nei contratti aziendali), laddove la permanenza del servizio attivo produce un danno al titolare del contratto dovuto all'utilizzo da parte di terzi non desiderato, con relativa generazione di consumi. Non può darsi luogo all'applicazione analogica dell'articolo 8 del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche. Pertanto, la mancata lavorazione del recesso, svincolata dalla fattispecie concreta, non comporta automaticamente la configurazione della prestazione non richiesta indennizzabile ai sensi del Regolamento, risolvendosi per lo più, in una fruizione teorica del servizio senza obbligo di corrispondere alcun canone come nel caso in esame. Quindi non può essere accolta la richiesta di indennizzo da parte dell'istante per servizi non richiesti a seguito di ritardata lavorazione della disdetta, mentre non sono dovuti tutti gli importi fatturati successivamente ai 30 giorni alla richiesta di disdetta del 26.3.2018 che è stata correttamente documentata dal cliente. In particolare, tutte le fatture emesse dal gestore a far data dai trenta gg successivi al 26.3.2018 devono essere stornate e se corrisposte, devono essere rimborsate. Non avendo il gestore confutato il malfunzionamento della linea, spetta, poi, all'istante l'indennizzo per malfunzionamento della linea business internet dal 17.3.2018 al 26.3.2018 (data della disdetta) per un totale di nove giorni e per complessivi € 54,00.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 19/01/2021, è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 54,00 a titolo di malfunzionamento della linea dati nonché a stornare/rimborsare la fatturazione emessa dai trenta giorni successivi alla disdetta del 26.3.2018 fino a chiusura del ciclo di fatturazione oltre al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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
Roberto Rizzi

f.to