

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/383636/2021****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Dxxx Lxxx R. - 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 Dxxx Lxxx R., del 25/01/2021 acquisita con protocollo n. 0039824 del 25/01/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l’istanza di definizione l’utente, ha lamentato il mancato adempimento degli obblighi contrattuali a causa della velocità di navigazione non in linea rispetto a quanto previsto dal contratto concluso in data 26.5.2017 con WINDTRE. L’istante ha precisato che la navigazione è di gran lunga inferiore a quanto pattuito e nonostante i numerosi solleciti l’operatore non si è attivato per risolverla, negando la presenza di qualsiasi anomalia. A supporto delle proprie pretese, l’istante ha prodotto copiosa documentazione e due misurazioni di rilevazione della velocità di navigazione. Inoltre diversi reclami. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto

indennizzi per: 1. 0xxxxxxx Interruzione della linea per motivi tecnici 2. 0xxxxxxx Malfunzionamento della linea dal 21/07/2017 a fine contratto. 3. 0xxxxxxx Mancata/tardiva risposta a reclami 4. 0xxxxxxx rimborso somme pagate e non dovute.

WINDTRE ha evidenziato l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio all'istante e nella relativa fatturazione. Nello specifico, invero, l'operatore ha posto in rilievo che sui sistemi i disservizi risultano tutti risolti. I reclami, poi, sarebbero stati tutti riscontrati. 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. Si precisa che ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedura di risoluzione di controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitata agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o dalle delibere. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte parzialmente, per i motivi che seguono. Sull'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite con riguardo alla navigazione internet. La vicenda in esame attiene a problematiche relative alla lentezza della navigazione Internet rispetto agli obblighi previsti contrattualmente, che l'operatore reputa infondate rimarcando, anzi, la correttezza del proprio operato. Nel fascicolo dell'istanza di definizione, l'istante ha allegato due test di velocità del 13.7.2017 e del 12.6.2019 che attestano la violazione degli impegni contrattuali. Come è noto, l'operatore è tenuto a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali (art. 3, c. 4, delibera Agcom 179/03/CSP, All. A). Tuttavia, in ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete è tenuto a specificare la velocità minima del servizio dati, per esigenze di maggiore trasparenza e di scelta d'acquisto consapevole da parte degli utenti. L'adempimento dell'obbligo di garantire la banda minima è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys (in base alla delibera 244/08/CSP) e dal canto suo l'utente, nell'ipotesi in cui rilevi valori peggiori rispetto a quelli garantiti dall'operatore, può utilizzare la misurazione effettuata per proporre un reclamo e richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti ovvero per esigere il recesso senza costi dal contratto, come previsto dall'art. 8, c. 6, delibera 244/08/CSP. L'unica certificazione omologata e quindi la sola idonea a verificare che i valori misurati sulla propria connessione Internet siano effettivamente rispondenti a quelli promessi dall'operatore nell'offerta contrattuale sottoscritta, è il software Ne.Me.Sys., realizzato da Agcom. Nel caso di specie, effettuati i test, in atti, l'utente avrebbe potuto utilizzare, (come ha poi a giugno 2019 fatto) gli esiti come strumento di tutela al fine di proporre un reclamo, oltre a richiedere ed ottenere il recesso dal contratto senza costi di disattivazione In conformità a quanto indicato dalla citata disposizione, dunque, l'istante, testata la qualità del suo collegamento di accesso ad internet, ed avendo riscontrato valori misurati dagli indicatori peggiorativi rispetto a quelli pattuiti avrebbe potuto presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore. Quest'ultimo avrebbe avuto il dovere di ripristinare i livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, in caso contrario l'istante avrebbe avuto la facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa. Dunque l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha unicamente la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione. In linea con tale previsione regolamentare, Agcom e i Corecom delegati, in numerose decisioni (cfr. per tutte Delibere Agcom nn. 126/16/CIR, 85/19/CIR), hanno ulteriormente precisato ed evidenziato che la lentezza di navigazione o il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento, in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo; pertanto l'accertamento di tale problematica non fa sorgere in capo all'utente il diritto all'indennizzo previsto dall'art. 6 del c.d. Regolamento Indennizzi (di cui alla Delibera 73/11/CONS e ss. mm. e ii.), né il diritto alla restituzione totale o parziale dei canoni corrisposti. Alla luce di quanto premesso, le richieste sul punto formulate dall'istante non possono che essere rigettate quanto alla pretesa indennizzatoria ed accolte con riferimento allo storno dei costi di recesso anticipato, modem e di migrazione contenuti nella fattura W1912743750 del 20/08/2019. All'utente spetta, pure, il rimborso della somma di € 15,74 a titolo di modem. n Sulla sospensione della linea. L'utente lamenta la sospensione della linea, voce e dati, dal 1.9.2018 all'8.8.2018 e chiede l'indennizzo dalle 72 ore successive al 1.9 alla chiusura dell'8.9. La doglianza è fondata e confermata dagli allegati, anche del gestore, in atti.

Spetta, pertanto, all'utente l'indennizzo di cui all'art.6, comma 1, del Regolamento indennizzi dal 3 all'8 settembre 2018 (già detratte le 72 ore utili alla risoluzione del disservizio) nella misura di € 60,00. Sulla mancata risposta ai reclami Sono in atti due reclami indirizzati a WINDTRE tutti incentrati sulla medesima tematica, contrariamente a quanto osservato dall'operatore, ad alcuno è seguito valido riscontro allegato in atti. Sul punto, rileva il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera ed anche della Carta Servizi), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Pertanto si ritiene sussistano i presupposti per la liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro al reclamo non avendo l'operatore dimostrato di aver gestito il cliente secondo i dettami anzidetti, pertanto, si ritiene che possa essere riconosciuto all'utente un indennizzo in tal senso. Ciò postosi riconosce all'istante il diritto alla corresponsione del massimo indennizzo di cui all'art.12 della Del. 347/18/CONS pari ad euro 300,00. In ultimo non possono essere accolte le altre richieste dell'utente non rientrando dette richieste in nessuna delle ipotesi d'indennizzo previste dal Regolamento in materia di indennizzi ed anche perché generiche e non sufficientemente provate.

#### DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 25/01/2021, è tenuta a stornare/rimborsare dalla posizione contabile dell'istante i costi di recesso anticipato, modem e di migrazione nonché rimborsare la somma di € 15,74 e riconoscere a favore dell'istante la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

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