CORECOM Lazio

DETERMINAFascicolo n. GU14/527109/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Lxxx L. - 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 Lxxx L., del 24/05/2022 acquisita con protocollo n. 0166955 del 24/05/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, Sig.ra Lxxx L., cliente della Soc. Wind Tre, esponeva di aver effettuato ripetute segnalazioni presso il servizio clienti dell'operatore a causa ed in conseguenza della lentezza e dell'instabilità della propria linea internet, a far data dal 4.12.20. Ciò nonostante, l'operatore non forniva alcun riscontro, omettendo altresì, di verificare lo stato del modem ed eventualmente di provvedere alla sua sostituzione con un apparecchio più performante. L'istante evidenziava inoltre che l'operatore, al momento dell'installazione del servizio richiesto, avrebbe provveduto all'erronea collocazione della borchia in una stanza da letto, a discapito della migliore

trasmissione del segnale. Gli operatori di Wind Tre, all'esito di numerosi test eseguiti all'interno dell'appartamento dell'istante, confermavano la scarsa qualità del servizio e sollecitavano interventi, ma la navigazione risultava sempre lenta e con frequenti perdite di segnale, nonostante l'utilizzo da parte dell'utente di hardware di ultimissima generazione (nuovo macbook pro, playstation5, tv sony bravia, iphone x, iphone xr), dal momento che per la stessa, come evidenziato nei numerosi contatti telefonici intercorsi con il servizio clienti dell'operatore, la linea performante risultava essenziale per lo svolgimento della propria attività lavorativa. L'utente chiedeva quindi: "1) il ripristino del corretto funzionamento del servizio internet e dati, in riferimento alla numerazione xxxxxx, associata al contratto Cod. Cliente xxxxxx; 2) la corresponsione degli indennizzi previsti dalla normativa di settore a far data dall'inizio del disservizio (4.12.2020) e fino alla sua completa risoluzione; 3) il rimborso delle somme versate nel periodo in contestazione, stante la parziale e limitata fornitura del servizio, come sopra specificato; 4) il risarcimento di tutti i danni patrimoniali e non patrimoniali subiti e subendi in conseguenza dei sopra descritti disservizi, nella misura complessiva di € 1.000,00". La quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti dall'odierna istante ammontavano ad € 2.500,00.

Si costituiva la Wind Tre eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto "…In primo luogo, il Gestore eccepisce l'assoluta indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto l'istante lamenta genericamente senza nulla specificare, la "scarsa copertura del wi-fi all'interno del suo appartamento"…In data 29/12/2020 perveniva una segnalazione dall'istante in cui reclamava malfunzionamento del servizio dovuto a lentezza diffusa. L'operatore apriva subito la pratica di guasto 1-516239027907 che veniva chiusa il 06/01/2021 per problema non riscontrato in quanto i valori di speed test non indicavano lentezza…In data 11/06/2021, nonostante si fosse accertato che il solo problema fosse il basso livello del segnale in Wi-Fi, veniva predisposto l'invio di un nuovo modem che veniva consegnato in data 15/06/2022…In data 16/06/2021 l'operatore contattava la Sig.ra Lolli che confermava il corretto funzionamento della linea in seguito alla consegna del nuovo modem. In seguito alla confermata risoluzione del disservizio, in data 30/06/2022, veniva archiviato il procedimento d'urgenza…La convenuta rappresenta che dalla data di archiviazione del GU5/430133/2021 nessun altro reclamo è pervenuto sino all'apertura di un nuovo procedimento d'urgenza, GU5/476106/2021 del 18/11/2021, nel quale l'istante lamentava nuovamente la poca copertura del Wi-Fi. Innumerevoli sono stati i tentativi di contatto dalla data di avvio della procedura, come evidenziato nelle more del procedimento d'urgenza…Pur tuttavia, l'operatore ha continuato a contattare l'istante, il quale, solo in data 04/12/2021, si rendeva reperibile. In tale data la Sig.ra Lolli, alla richiesta di procedere con un ulteriore cambio canale Wi-Fi, si dichiarava non interessata a procedere…In seguito alla consegna del nuovo apparato, l'operatore provava a contattare continuamente la Sig.ra Lolli per avere conferma del funzionamento della linea, ma senza successo…CONSIDERATA l'ulteriore richiesta istruttoria avanzata verso l'istante in data 13/01/2022, volta ad ottenere la conferma dell'avvenuto ripristino alla quale lo stesso non ha fornito risposta…Si rappresenta che per verificare i disservizi segnalati dall'istante, era tecnicamente necessario effettuare le verifiche con la Sig.ra Lolli che è risultata spesso irreperibile ai contatti dei tecnici dell'operatore. Ad ulteriore dimostrazione della buona fede dell'operatore, si segnala che Wind Tre, esclusivamente in un'ottica di Customer Orientation ed a prescindere dalla fondatezza della contestazione dell'istante, abbia già predisposto, in ordinario, un indennizzo di Euro 100,00 a favore dell'istante per il disservizio subito. Avendo il gestore già riconosciuto gli importi suddetti, nessuna ulteriore somma è dovuta per le richieste avanzate dall'istante. Sul punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. La scrivente difesa precisa che l'incidenza del segnale Wi-Fi può dipendere da diversi fattori che non sono ascrivibili a disservizi legati alla rete o agli appartai forniti dall'operatore in quanto, in un'abitazione, possono essere presenti diversi ostacoli che ne impediscono una buona propagazione in tutte le aree il diritto del Cliente ad essere indennizzato nasce solo nel caso in cui WIND Tre non abbia eliminato il disservizio entro il quarto giorno…Nel caso di specie l'inerzia ravvisabile nella Sig.ra Lolli che è risultata spesso irreperibile ai contatti dei tecnici dell'operatore ed a dimostrazione di quanto indicato è l'archiviazione del GU5/476106/2021 per mancato riscontro dell'istante, è inadempimento contrattuale. Al fine di mettere l'utente nella condizione di effettuare una misurazione adeguata della qualità della connessione ad internet da postazione fissa, codesta Autorità ha avviato il progetto "Misura Internet" di cui Ne.Me.Sys. è il programma ufficiale. In particolare, Ne.Me.Sys. è un software certificato messo a disposizione degli utenti gratuitamente e disponibile per tutti i principali sistemi operativi di PC. Al termine delle misure effettuate, l'utente può scaricare, dalla propria Area Privata, un certificato in formato "pdf" riportante i risultati delle misure e i dati dichiarati dall'intestatario della

linea. Ad oggi detta misurazione è estesa e disponibile anche per connessioni a banda ultralarga, sia in rame che in fibra ottica. - I risultati delle misure effettuate possono essere confrontati con i valori indicati dall'operatore nella documentazione allegata all'offerta sottoscritta. La misurazione ha valore probatorio e, nei casi in cui i dati risultanti dalle misure non siano in linea con i valori dichiarati dall'operatore, il cliente può recedere senza costi. Le misure con Ne.Me.Sys. possono essere eseguite autonomamente dall'Utente registrandosi su questo sito, scaricando e installando il software. Se la misura rileva valori peggiori rispetto a quanto garantito dall'operatore, il risultato costituisce prova di inadempienza contrattuale e può essere utilizzato per proporre un reclamo per richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti. Ove non vengano ristabiliti i livelli di qualità contrattuali, una seconda misura sempre effettuata con Ne.Me.Sys. e che confermi valori peggiori rispetto a quanto garantito dall'operatore, può essere utilizzata come strumento di recesso senza penali". Ai sensi, dunque, della predetta disposizione, l'eventuale esibizione da parte dell'istante del certificato Ne.me.sys. attestante il mancato rispetto degli standard minimi garantiti, fa nascere in capo allo stesso esclusivamente il diritto al recesso senza penali, e non il riconoscimento di alcun diritto all'indennizzo…".

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. Lamenta l'odierna istante di aver sempre patito, sin dalla stipula del contratto in essere con l'operatore, vale a dire sin dal 4.12.20, il mal funzionamento della propria linea telefonica e che in particolare, a far data dal 9.3.21, si verificava un importante disservizio che comportava lentezza ed instabilità della linea internet. Nonostante le numerose segnalazioni inoltrate dalla Sig.ra Lolli, sia a mezzo del call center dell'operatore, che tramite formale reclamo inviato in data 9.3.21 a mezzo del proprio legale, nessuna risposta veniva fornita da parte del gestore e nessuna risoluzione alla problematica de quo veniva in alcun modo fornita dallo stesso. Eccepisce in risposta l'operatore: -l'indeterminatezza delle avverse contestazioni con le quali vengono descritte genericamente circostanze senza nulla specificare al riguardo, -l'assenza di elementi di prova a fondamento di quanto ex adverso richiesto, -l'assenza di risultanze dagli speed test riportati in check list che confermino una qualche lentezza del segnale come lamentato dall'istante, -la buona volontà del gestore che, innanzi alle avverse contestazioni, ha provveduto ad inviare all'istante ben due differenti tipologie di modem, -il comportamento inerte dell'istante che si è spesso resa irreperibile ai servizi Wind, impedendo l'effettuazione delle verifiche del caso, -la cessazione della materia del contendere, avendo l'operatore predisposto un indennizzo di € 100,00, a prescindere dalla fondatezza o meno delle avverse contestazioni, -che l'istante ben avrebbe potuto utilizzare il sistema Ne.Me.Sys per procedere alla verifica dei valori di navigazione, misura che avrebbe potuto eseguire autonomamente, installando il software e fornendo in tal modo la prova dell'inadempienza contrattuale di Wind Tre che le avrebbe consentito di recedere dal contratto senza costi aggiunti, -che il diritto all'indennizzo sussiste solo nel caso in cui il gestore non abbia dato riscontro al disservizio entro il quarto giorno dalla segnalazione,-che l'incidenza della wifi può, in ogni caso, dipendere da vari fattori che non sempre sono ascrivibili a disservizi legati alla rete o ad apparati forniti dall'operatore, in quanto in un'abitazione possono essere presenti diversi ostacoli in grado di impedire una buona propagazione del segnale in tutte le aree, che la posizione contabile dell'istante risulta regolare. Orbene, contrariamente a quanto assunto dalla società convenuta, l'istante ha fornito la prova della sussistenza di un disservizio sulla propria linea ed infatti, agli atti del presente procedimento è possibile rinvenire innanzitutto, il reclamo inviato in data 9.3.21 e ricevuto il medesimo giorno dall'operatore, a mezzo pec e tramite il legale della Sig.ra Lolli; secondariamente, l'istante si è preoccupata di allegare tutti i certificati Ne.Me.Sys attestanti l'effettiva sussistenza di una lentezza della Wifi talmente accentuata da impedire allo speed test, in alcuni casi, addirittura di partire: nel documento allegato in atti e relativo al test de quo, è letteralmente riportato: "controlla di essere connesso…". I certificati relativi allo speed test effettuati dall'utente arrivano sino alla data del 14.9.22, così confermando che il disservizio lamentato, alla data de qua non risultava ancora essere stato risolto. Lo stesso gestore, con nota del 7.6.21, conferma, in contrasto con quanto affermato nelle proprie memorie, che i valori di velocità di connessione della wifi erano molto lenti. E' proprio in base a questo presupposto che lo stesso inviava all'odierna istante il primo modem in sostituzione. In data 15.6.21 inoltre, l'operatore effettuava un cambio "cpe", vale a dire un'operazione tecnica necessaria a garantire il funzionamento dei servizi. Successivamente, all'esito di un secondo provvedimento d'urgenza su istanza dell'utente, l'operatore inviava alla stessa un secondo modem, differente rispetto ai precedenti, così di fatto, confermando ancora una volta, la sussistenza di una persistente lentezza della connessione. In ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete, alla luce del nuovo quadro regolamentare tracciato dalla delibera n.244/08/CSP (art.

7.3), sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n.244/08/CONS, cogente dall'entrata in vigore del predetto provvedimento, è stato reso operativo e verificabile per gli utenti con l'adozione a partire dal mese di ottobre 2010, del sistema Ne.Me.Sys che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale e precisamente, in conformità a quanto previsto dall'articolo 8, comma 5, della citata delibera, entro un anno dalla designazione del soggetto indipendente di cui alla successiva delibera n.147/09/CSP. Infatti, l'art. 8, comma 6, Delibera 244/08/CSP dedicato alla "Verifica della qualità di servizio resa ad uso dell'utente finale" testualmente dispone che "Qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, un reclamo circostanziato all'operatore, allegandovi la certificazione attestante la misura effettuata, rilasciata per conto dell'Autorità. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata". Nella fattispecie l'utente ha diritto unicamente a recedere dall'offerta senza costi, né penali e non alla liquidazione di un indennizzo. Per quanto attiene la questione della mancata risposta al reclamo da parte dell'operatore, si evidenzia nuovamente che, nonostante il reclamo inviato in data 9.3.21 dall'istante, a mezzo del proprio legale e nonostante i molteplici reclami e segnalazioni inoltrati presso il call center dell'operatore, nessuna risposta veniva fornita dal gestore. L'art.8, comma 4 della delibera n°179 del 2003 CSP, stabilisce che la risposta al reclamo deve essere in forma scritta, adeguatamente motivata e comprensiva degli accertamenti compiuti: "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. La mancata o ritardata risposta al reclamo inviato, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all'art.11, comma 2, della delibera 179/03/CSP 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". Le delibere Agcom sono chiare sul punto, evidenziando che "meritano l'accoglimento le istanze relative alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami" (Agcom nn.9/10/CIR, 13/10/CIR, 32/12/CIR, 58/12/CIR). Né eccezione alcuna può essere mossa rispetto ai diversi reclami e segnalazioni inoltrati dall'odierna istante presso il call center di Wind Tre, dal momento che lo stesso Corecom Calabria, a tale proposito, con la Delibera n.22/11, evidenzia che "l'articolo 8 della delibera Agcom n.179/03/CSP garantisce agli utenti la possibilità di presentare agli operatori reclami e segnalazioni, anche telefoniche, ed obbliga gli operatori a garantire la tracciabilità e la riferibilità di tali reclami e segnalazioni, onerando gli stessi a fornirne la prova. Non può quindi essere ritenuta efficace la semplice affermazione dell'operatore, non supportata da prove, dell'assenza di reclami telefonici da parte dell'utente". L'utente ha pertanto diritto ad un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per la cui determinazione, ci si riporta all'art.12 dell'allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, che stabilisce espressamente che "L'operatore che non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere delle Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, sino ad un massimo di Euro 300,00". L'indennizzo che per l'effetto, l'operatore sarà tenuto a versare a favore dell'istante a seguito della mancata risposta al reclamo del 9.3.21, nonché degli ulteriori reclami segnalati presso il call center, sarà pari ad € 300,00, dal momento che il calcolo pro die risulta superiore al tetto regolamentare. Sebbene il gestore dichiari che, a prescindere dalla fondatezza della domanda attrice, avrebbe provveduto a predisporre un indennizzo di € 100,00 tuttavia, agli atti non è possibile rinvenire la prova dell'effettivo accredito sul conto corrente dell'utente di detto importo, ad opera di Wind Tre, né è possibile rilevare nota di credito alcuna. Pertanto, dall'importo che l'operatore dovrà versare all'istante a titolo di indennizzo, non potrà essere detratto alcun importo, a nessun titolo. Per quanto attiene l'ulteriore eccezione avanzata dall'istante, relativa all'invocata illegittimità delle fatture emesse nel periodo di mal funzionamento dal 9.3.21 al 28.1.22 e di cui la medesima richiede il rimborso, si ritiene di non poter accogliere la domanda in questione. La Sig.ra Lxxx infatti, omette di produrre agli atti del procedimento le fatture di cui chiede il rimborso, nonché di indicare con esattezza l'entità dell'importo di cui trattasi. Deve inoltre essere considerato

che, in occasione del secondo procedimento d'urgenza, come sottolinea anche parte convenuta, il Corecom ha sollecitato l'istante a produrre la documentazione istruttoria del caso, con un'ulteriore domanda in data 13.1.22, volta ad avere la conferma, anche da parte sua, dell'avvenuto ripristino del servizio, all'esito della consegna da parte del gestore del secondo modem, ma nessuna risposta perveniva da parte della Sig.ra Lolli. Per l'effetto, per tutti i motivi sopra evidenziati, non si ritiene di poter riconoscere a favore dell'istante, alcun rimborso per gli importi addebitati dall'operatore in fattura, nel periodo del lamentato disservizio.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in accoglimento dell'istanza del 24/05/2022, è tenuta a corrispondere a favore dell'istante l' indennizzo di € 300,00, oltre interessi dalla domanda al soddisfo, per la mancata risposta al reclamo.

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
ROBERTO RIZZI f.to