

DELIBERA N. 4/23/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
R.T./WIND TRE S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/541586/2023)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 25 gennaio 2023;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente R.T. del 27/07/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica n. 0817361xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. dal novembre 2018 era cliente WIND Tre con offerta "Internet 200" in FTTC, a seguito di un contatto telefonico ha accettato rimodulazione dell'offerta con trasformazione in "Super Fibra" dall'11 settembre 2021;

b. nei giorni immediatamente successivi a tale rimodulazione non ha potuto usufruire dei servizi promessi malgrado l'intervento dei tecnici presso l'abitazione per le dovute verifiche, predisposizioni e installazioni;

c. di conseguenza non vi è stata alcuna attivazione dei servizi su fibra ottica, tanto che la cliente è stata costretta a sottoscrivere un contratto con Vodafone, che ha attivato la linea voce e dati dal giorno 16 ottobre 2021 con la migrazione del numero 0817361xxx;

d. nel mese di dicembre 2021 la signora T. ha ricevuto una fattura WIND Tre di euro 157,00 comprendente le restanti rate del modem per un ammontare di euro 55,00 oltre al contributo vendita apparato di euro 20,00 e - malgrado la migrazione della linea n. 0817361xxx a Vodafone - un costo per cessazione servizio di euro 65,00 mai preventivato alla sottoscrizione del precedente contratto;

e. inoltre, la cliente ha saldato le fatture emesse da entrambi gli operatori per il periodo dal 25 settembre al 16 ottobre 2021;

f. parte istante non ha potuto usufruire delle prestazioni promesse dalla linea Vodafone dopo la migrazione, viste le bassissime velocità raggiunte dalla connessione.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

i. lo storno dell'insoluto WIND Tre che comprende oltre alle rate residue del modem, anche un costo forfettario per "attività di cessazione" di euro 65,00 non dovuto, vista la migrazione, oltre al ritiro della pratica di recupero del credito;

ii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata attivazione dell'offerta WIND Tre "Super Fibra" dall'11 settembre al 15 ottobre 2021;

iii. la liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento connettività Vodafone dalla data di attivazione dei servizi del 16 ottobre 2021 fino al ripristino della velocità sottoscritta (2,5 Gb/s avverso i pochi Mb/s attuali).

2. La posizione degli operatori

La società WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che nel mese di settembre 2021, l'istante veniva coinvolto da una campagna promozionale denominata "Migrazione ISO FTTH", che prevedeva la migrazione da Fibra FTTC a Fibra FTTH per l'utenza n. 0817361xxx allo stesso prezzo e senza costi aggiuntivi, quindi, si trattava unicamente di un potenziamento della tecnologia. La migrazione verso fibra FTTH si è completata in data 9 settembre 2021. Il servizio veniva regolarmente erogato e mai alcun reclamo è pervenuto.

Successivamente è pervenuta una richiesta di migrazione nello scenario WIND Tre *donating* - Vodafone *recipient* espletata in data 16 ottobre 2021.

WIND Tre, in attuazione della delibera n. 487/18/CONS ha provveduto a emettere una nota di credito a storno parziale di euro 42,43. L'insoluto a oggi presente è di euro 114,57.

Mai alcun reclamo è pervenuto prima del deposito dell'istanza di conciliazione che è stata presentata in data 29 aprile 2022, oltre sei mesi dalla disattivazione dell'utenza sui sistemi di WIND Tre avvenuta il 16 ottobre 2021. WIND Tre non ha potuto esercitare il proprio diritto di difesa in quanto, secondo l'attuale disciplina in materia di tutela dei dati personali d.lgs. 1° giugno 2003 n 196, gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta, possono conservare il traffico telefonico relativo all'ultimo semestre ovvero dalla data del reclamo fino ai sei mesi precedenti, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale.

Nel caso di specie, inoltre, trova applicazione altresì il disposto di cui all'articolo 14 del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo cui "*Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte*".

La società Vodafone Italia, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che dalle verifiche a sistema risulta una pratica di attivazione del 22 settembre 2021 per offerta "Internet Unlimited 21" con importazione del numero 0817361xxx. La linea veniva attivata e la GNP del numero si è espletata correttamente il 15 ottobre 2021, nelle tempistiche contrattuali.

Con riguardo al lamentato malfunzionamento, Vodafone ha eccepito che a sistema non risulta alcuna segnalazione di disservizio. L'articolo 13 del *Regolamento sugli indennizzi* ha stabilito testualmente che nella fattispecie contemplata dall'articolo 6 (interruzione/malfunzionamento) il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenendo conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente.

Nel caso di specie, poi, l'istante non ha prodotto le schermate Ne.me.sys. a dimostrazione della lamentata scarsa velocità di navigazione. A ogni modo, a seguito del reclamo del 22 aprile 2022, è stata effettuata una verifica della qualità della connessione ed è stata riscontrata una velocità di navigazione in download di 2051,54 Mb/s, in piena linea con i parametri contrattuali. L'assenza di anomalie è stata fatta presente nella risposta al reclamo inviata in data 28 aprile 2022, rappresentando che l'utente sarebbe

stata contattata per eventuali verifiche ulteriori. Non risultano pervenute ulteriori segnalazioni e la linea funziona regolarmente.

Vodafone ha eccepito la propria estraneità in relazione alla domanda di storno delle fatture emesse da WIND Tre.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento nei confronti di WIND Tre e Vodafone Italia per i motivi che seguono.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. ha già trovato parziale accoglimento mediante il rimborso dell'importo di euro 42,43 posto in essere da WIND Tre in attuazione della delibera n. 487/18/CONS.

In merito alla contestazione relativa alle rate del modem (dalla n. 35 alla n. 48), le stesse sono dovute in quanto trattasi di un bene in acquisto a rate, pertanto, il cliente è tenuto al pagamento di tutte le rate concordate anche in caso di cessazione anticipata del rapporto. Del resto, parte istante ha sempre corrisposto le rate del modem senza mai contestarle, pertanto, la modalità di acquisto del modem risulta incontestata.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto parte istante ha aderito a una variazione del servizio Fibra da FTTC a FTTH al fine di migliorare la velocità del servizio. Nel caso di specie, l'oggetto della richiesta non è l'attivazione di un nuovo servizio bensì l'*upgrade* di un servizio già attivo, pertanto, alcun indennizzo può essere riconosciuto per la mancata variazione del servizio.

Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto iii. relativa alla lentezza della connessione internet dalla data di attivazione del servizio, ovvero il 16 ottobre 2021 non può trovare accoglimento per i seguenti motivi. Agli atti non risulta prodotto il certificato Ne.me.sys. che, in caso di parametri inferiori agli *standard* minimi, avrebbe consentito al cliente di recedere senza costi. L'unica segnalazione risale al 22 aprile 2022, a seguito della quale è stata effettuata una verifica della qualità della connessione ed è stata riscontrata una velocità di navigazione in *download* di 2051,54 Mb/s, in piena linea con i parametri contrattuali.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente R. T. nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. e WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Roma, 25 gennaio 2023

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba