



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 67/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CASORIA / WIND TELCOMUNICAZIONI S.P.A.
(GU14 n. 1313/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 5 maggio 2016;

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. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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*”;

VISTA l’istanza del sig. Casoria del 9 settembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica fissa n. 0815201xxx, ha lamentato il malfunzionamento del servizio ADSL dal mese di giugno 2014 nonché la mancata migrazione verso altro OLO. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, negli scritti difensivi depositati nonché nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, in data 27 marzo 2010, stipulava un contratto con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (codice cliente 12426645), sottoscrivendo l'offerta "TuttoIncluso";

b. a causa di un utilizzo sporadico del servizio dati, solo dopo molto tempo, l'istante si rendeva conto che la navigazione ADSL era particolarmente lenta rispetto ai parametri normali di navigazione;

c. provvedeva, pertanto, a contattare il servizio clienti per segnalare la problematica senza ricevere risposte soddisfacenti né in termini di ripristino del servizio né in termini di motivazioni del disservizio;

d. solo nel mese di febbraio 2014, (codice segnalazione n. 714215912) su indicazione del personale del servizio clienti, l'istante è stato invitato ad effettuare alcune prove tecniche per verificare il funzionamento del modem;

e. in data 24 settembre 2014, nell'impossibilità di ottenere una connessione internet normale, l'istante stipulava un nuovo contratto telefonico con altra società ma dopo alcuni mesi, dopo ripetute segnalazioni telefoniche presso i call center di entrambi gli operatori, veniva a conoscenza del fatto che il codice migrazione fornito dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. non era corretto e, pertanto, non poteva concludersi la procedura di migrazione;

f. nel mese di gennaio del 2015, l'istante decideva di utilizzare il sistema di verifica della velocità internet, Ne.Me.Sys., per effettuare un test ed ha riscontrato una violazione dei parametri contrattuali, pertanto, il 3 febbraio 2015 ha inviato tramite raccomandata A/R la disdetta del contratto e restituzione degli importi addebitati in fattura in quanto relativi ad un servizio inesistente;

g. in data 13 febbraio 2015, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A., senza risolvere il problema di lentezza internet, ha proposto una riduzione del canone da applicare dalla successiva bolletta, che ha provveduto ad accettare, revocando la precedente disdetta, vista l'impossibilità di migrazione.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata fornitura del codice di migrazione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La posizione dell'operatore

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., nella propria memoria ha rappresentato che: «[c]on l'avvio della presente procedura, l'istante, titolare dell'utenza 0815201xxx attiva con WIND dal 27 marzo 2010, lamenta l'impossibilità di migrare verso altro OLO non essendo riuscito a ricevere dalla convenuta il codice di migrazione. A fronte della ricezione della predetta istanza, la convenuta avviava le opportune verifiche, all'esito delle quali emergeva quanto segue: il 13 febbraio u.s., a seguito di richiesta di disdetta per l'utenza oggetto della controversia, l'istante, contattato dalla convenuta per conoscerne i motivi, provvedeva a revocare la suddetta disdetta e a confermare la sua volontà di rimanere cliente Wind attraverso un consenso vocale (Allegati 1, 2 e 3). Si rappresenta, altresì, che il codice di migrazione è correttamente riportato in tutte le fatture inviate al cliente (Allegato 4). Voglia l'adita Autorità considerare che il certificato Ne.me.sys del 18 giugno u.s., non risulta inviato alla convenuta e che tale certificato consentirebbe al cliente non di essere indennizzato per un'eventuale lentezza internet, bensì, come indicato sul sito dell'AGCOM, all'indirizzo <http://www.agcom.it/misura-internet-da-postazione-fissa>, di recedere dal contratto senza costi “[...]il software Ne.Me.Sys. (Network Measurement System) consente di verificare che i valori misurati sulla propria linea telefonica siano effettivamente rispondenti a quelli dichiarati e promessi dall'operatore nell'offerta contrattuale sottoscritta. Nel caso l'utente rilevi valori peggiori rispetto a quelli garantiti dall'operatore, il risultato di tale misura costituisce prova di inadempienza contrattuale e può, quindi, essere utilizzato per proporre un reclamo e richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti ovvero per esigere il recesso senza costi dal contratto”[...]».

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, occorre evidenziare che con riferimento alla medesima utenza telefonica oggetto del presente contenzioso, è pendente presso questa Autorità un altro contenzioso GU14/1684/15 esperito nei confronti della società Fastweb S.p.A. da parte della sig.ra Marianna Guadagno, pertanto, la relativa documentazione è stata acquisita ai fini istruttori.

La controversia verte sulla lentezza della connessione ADSL inferiore ai parametri garantiti dall'operatore e sulla mancata migrazione per erroneo codice di migrazione.

In ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera n. 244/08/CSP, sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono

rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento ADSL. Sul punto, si deve puntualizzare che l'obbligo previsto dall'articolo 7, comma 3,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

della delibera n.244/08/CSP a carico degli operatori di fornire la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in *downloading* soddisfa esigenze di maggiore trasparenza e di scelta d'acquisto consapevole da parte degli utenti. 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, è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale.

Al riguardo, preme sottolineare che 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. In ordine alla lamentata lentezza di navigazione, l'utente ha fornito, in questa sede, più certificati effettuati nei mesi di gennaio 2015, giugno 2015 ed agosto 2015, comprovanti la predetta problematica, tutti però successivi alla richiesta di disdetta del settembre 2014, che poi è stata revocata nel mese di febbraio 2015, quando l'utente, allettato da una nuova proposta commerciale, ha deciso di revocare la disdetta, procedendo ad una nuova registrazione vocale.

Ad ogni buon conto, seppure l'utente non avesse revocato la disdetta ed avesse inviato il certificato predetto all'operatore, ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, avrebbe avuto la possibilità di recedere senza alcun costo, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio ADSL, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente. Infatti la norma citata prevede espressamente che *“qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli 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”*.

Con riferimento alla mancata migrazione verso altro OLO, che a dire dell'istante non sarebbe avvenuta per la comunicazione da parte di Wind Telecomunicazioni S.p.A. di un codice di migrazione errato, occorre precisare che sia dalla fattura depositata dall'operatore che dalla copia del contratto stipulato con la società Fastweb S.p.A. il codice di migrazione risulta essere il medesimo, mentre dalla verifica delle schermate del sistema “Eureka” prodotte dalla società Fastweb S.p.A. in sede di contenzioso GU14/1684/15, di cui si è fatto cenno in via preliminare, risulta che il codice di migrazione riportato non presenta l'ultima lettera, pertanto, la mancanza di tale ultimo carattere ha determinato l'invalidità della procedura di migrazione, che per nessun motivo, quindi, può essere imputata alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Casoria nei confronti della società Wind Telecomunicazioni 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, 5 maggio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi