

**DELIBERA N. 46/2020**

**XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/211678/2019)**

**Il Corecom Umbria**

NELLA riunione del Corecom Umbria del 28/07/2020;

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. 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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie

nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 29/11/2019 acquisita con protocollo n. XXX del 29/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo privato XXX (cod. cliente n. XXX), nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il contratto stipulato prevedeva le seguenti condizioni: Canone mensile € 25,98 • Attivazione gratuita • Modem compreso gratuito • Telefonate illimitate • 100 mega Internet compreso;
- b) nonostante ciò, riceveva la fattura n. XXX, del 05/07/2019, in cui venivano addebitate rate modem e telefonate che dovevano essere comprese e illimitate;
- c) in costanza di contratto, si era verificato un malfunzionamento del servizio di connessione dati, il quale risultava lento, al punto da risultare pressochè inutilizzabile;
- d) il servizio fibra non veniva mai attivato;
- e) il WI-FI, a distanza di 5-6 metri, non permetteva la connessione;
- f) tramite pec, in data 25/07/2019, presentava reclamo e chiedeva la rettifica della fattura contestata, con storno delle somme non dovute e dei canoni per i servizi non attivati, fibra, nonché la pronta attivazione del servizio offerto ovvero la fibra alla velocità promessa e pubblicizzata, oltre al versamento di un congruo indennizzo per il malfunzionamento del servizio di connessione e la mancata attivazione del servizio di banda ultralarga fibra, dalla data di attivazione del contratto al corretto funzionamento e attivazione dei servizi;
- g) Wind Tre con pec in data 30/07/2019 dava riscontro al reclamo, affermando, senza altra specificazione, di "non avere rilevato irregolarità";
- h) in data 31/07/2019, depositava istanza di conciliazione e richiesta di adozione di provvedimento temporaneo (istanza n. XXX), per l'attivazione della Fibra;
- i) il Corecom Umbria adottava il provvedimento in data 08/08/2019, ma Wind non ottemperava e comunicava telefonicamente che la cabina era troppo lontana

dall'abitazione, nonostante, a circa venti metri, si trovasse una attività d'impresa presso la quale i servizi fibra funzionavano correttamente;

l) il 10/09/2019, migrava la numerazione ad altro operatore ed il gestore inviava una ulteriore fattura, n. XXX, di Euro 320,13, con cui si addebitavano le rate non dovute del modem, che di fatto è risultato inutilizzato, stante la mancata attivazione dei servizi fibra promessi;

m) dalle fatture si avvedeva poi dell'attivazione di servizi non richiesti, sconosciuti e mai utilizzati, denominati "in trasferta e in vista" (cfr. fattura wXXX).

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) lo storno dell'intera posizione debitoria, fino alla fine del ciclo di fatturazione;

II) indennizzo per malfunzionamento del servizio dati dalla data di attivazione (01/04/2019) del contratto alla data della migrazione (10/09/2019);

III) indennizzo per mancata attivazione del servizio di banda ultralarga fibra, dalla data di attivazione (01/04/2019) del contratto alla data della migrazione (10/09/2019);

IV) indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, dalla data di attivazione, 01/04/2019, alla migrazione, 10/09/2019.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) la richiesta di rimborso delle spese di procedura è inammissibile in quanto la procedura innanzi al Corecom è gratuita e l'assistenza di un consulente resta una libera scelta da parte dell'istante il quale dovrà farsi carico delle relative spese;

2) la richiesta di risarcimento del danno è inammissibile in quanto si tratta di un ambito non di competenza dell'Autorità;

3) il 1 aprile 2019 veniva attivato il contratto che prevedeva un'offerta di 25,98€ al mese iva inclusa, chiamate illimitate incluse e modem incluso, contributo attivazione gratuito. Il canone dell'opzione Internet100 in FTTC è stato attivato a 19,90€ + rata modem 5,99€ per un totale di 25,98€ al mese, chiamate illimitate gratuite. Il piano prevedeva chiamate illimitate verso tutti i numeri fissi e mobili nazionali e fissi di Europa Occidentale, USA e CANADA;

4) il 21 marzo 2019 veniva inviata mail di riepilogo;

- 5) il 25 luglio 2019 perveniva reclamo con il quale si contestavano costi addebitati; da verifiche risultavano delle chiamate relative a numerazioni speciali, come ad esempio 1240 SEAT PAGINE BIANCHE e donazioni, che non erano ovviamente incluse nel pacchetto sottoscritto e quindi di competenza cliente; il prezzo del listino applicato era corretto e veniva inviato un riscontro in data 30 luglio 2019;
- 6) perveniva istanza GU5 Corecom alla quale veniva fornita risposta in data 7 agosto 2019;
- 7) il 10 settembre 2019 l'utenza migrava ad altro gestore;
- 8) sono stati ricalcolati e stornati i contributi di cessazione in osservanza alla Delibera 487 per euro 15,01 iva inclusa mediante nota di credito da utilizzare in compensazione sulla fattura di riferimento; inoltre, a titolo di caring, il gestore provvedeva allo storno del canone InVista su fattura XXX per € 1,06+iva per un totale di 1,29€ iva inclusa, su fattura n. XXX per 3,28€+iva per un totale di 4€ iva inclusa e su fattura n. XXX per 0,11€+iva. Tali importi sono stati utilizzati in compensazione sulle fatture di riferimento rimaste insolute;
- 9) non si rilevano incongruenze tra l'offerta sottoscritta e quella attivata né sono stati riscontrati malfunzionamenti, avendo il cliente, nel periodo di riferimento, utilizzato il servizio secondo le consuete abitudini;
- 10) la misurazione della velocità allegata all'istanza non è stata effettuata con il programma Ne.me.sys, che è l'unico strumento ufficiale riconosciuto dall'Autorità e comunque la fattispecie contestata non dà luogo a rimborsi o all'erogazione di indennizzi ma, se del caso, al recesso senza costi.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante deduce che le eccezioni di inammissibilità sono inconferenti e quindi da respingere; l'operatore conferma che era prevista l'attivazione del servizio fibra (banda ultralarga) e le stesse fatture dimostrano che erano previste delle velocità in upload e download che non sono state rispettate in quanto il servizio fibra non è mai stato attivato; non è stata provata l'attivazione del servizio fibra e del suo funzionamento, anzi, è la stessa Wind che afferma che, per la distanza dalla cabina, il servizio non avrebbe potuto essere attivato; la misurazione effettuata dall'istante, anche se non tramite il sistema Nemesys, è valida; il reclamo non è stato riscontrato in termini esaurienti; l'unica fattura corretta è stata la prima, poi le successive riportavano importi eccessivi; nessun costo può essere addebitato per il modem che non è stato di fatto utilizzato e che il cliente è disponibile a restituire; l'operatore non ha contestato il malfunzionamento della WiFi oltre i 5/6 metri di distanza e conferma l'attivazione non richiesta dei servizi InVista e InTrasfera, i cui

costi sono stati comunque stornati dall'operatore. Conferma quindi tutte le proprie richieste, aggiungendo anche quella di indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

Con nota del 23 giugno 2020 il Responsabile del procedimento chiedeva al gestore di depositare documentazione idonea a dimostrare la legittimità dei costi connessi al recesso dal contratto. La richiesta è stata evasa in pari data.

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare, va rigettata l'eccezione di inammissibilità relativa alle spese di procedura ed a richieste risarcitorie, in quanto non si ravvisano richieste in tal senso nella presente procedura.

Va poi dichiarata inammissibile la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, avanzata per la prima volta in sede di memorie di replica, sede deputata unicamente alla contestazione delle avverse deduzioni.

Passando al merito, la richiesta può essere parzialmente accolta nei limiti e nei termini di seguito precisati.

Le contestazioni relative all'attivazione di servizi non richiesti (InVista, InTrasferta) appaiono fondate, emergendo dalle fatture addebiti riferiti ai medesimi ma non risultando in atti alcuna richiesta di attivazione degli stessi. Nel dettaglio, la fattura XXX del 5 maggio 2019 riporta che il servizio InTrasferta è attivo, ma non risulta fatturato; successivamente, nella fattura n. XXX del 5 luglio 2019, si riscontra: "E' attivo il servizio InTrasferta; E' attivo il servizio InVista", e l'esame della fattura evidenzia un importo di 0,11 euro a titolo di "Canone InVista", riferito al periodo 20 giugno 2019 – 21 giugno 2019.

Nella fattura XXX del 5 ottobre 2019, si trovano ugualmente attivi i due servizi sopra menzionati e solamente il servizio InVista è fatturato, dal 22 agosto 2019 al 10 settembre 2019, per un importo complessivo di euro 1,06. Tali somme, successivamente stornate dal gestore, sono state fatturate in assenza di una richiesta di attivazione dei relativi servizi e per questo motivo, alla luce del disposto dell'articolo 9, comma 2 del Regolamento, l'istante ha diritto all'importo di euro 50,00 (2,50 euro/die X 20 gg.)

La richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio non può essere accolta. A questo proposito, l'istante riferisce di una lentezza di navigazione tale da rendere il servizio pressochè inutilizzabile e di una limitata possibilità di utilizzare la WiFi. In relazione a tanto, i tabulati del traffico depositati dal gestore evidenziano chiaramente un traffico dati sostanzialmente quotidiano, a volta anche cospicuo (si vedano, a mero titolo esemplificativo, i dati riferiti alle giornate del 18, 20 e 21 giugno; 13, 19 e 20 agosto 2019), con la conseguenza che non si riscontrano malfunzionamenti

nell'erogazione del servizio. In relazione poi all'aspetto concernente la lentezza di navigazione, va ricordato 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. 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, il quale consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale.

All'articolo 8, comma 6 di detta delibera, è previsto 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” (cfr., tra le altre, Agcom, del. n. 34/17). Pertanto l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, non essendo prevista la possibilità di erogare indennizzi. La domanda, pertanto, non può essere accolta.

La contestazione riferita alla mancata attivazione del servizio fibra non può essere accolta.

Dai documenti esaminati, e precisamente dal riepilogo dell'ordine, dalla schermata di rete e dalle fatture, risulta che il servizio oggetto del contratto è quello denominato FTTC, (Fiber To The Cabinet), in cui è previsto il collegamento in fibra ottica sino alla cabina, cioè alla centralina di zona più vicina al luogo di fornitura del servizio di connessione. In questo caso, il c.d. ultimo miglio, cioè la distanza tra la centralina di zona e l'abitazione da connettere alla rete, è coperto con un tradizionale collegamento in cavi di rame. La connessione FTTC è diversa dalla FTTH, la quale offre all'utente maggiore velocità in virtù del fatto che la fibra ottica arriva sino alla presa telefonica dell'utente. I diversi tipi di connessione sono individuati anche da bollini colorati, visibili accanto ad ogni proposta: il bollino verde corrisponde alla FTTH (fibra/fibra); quello giallo alla FTTC (fibra/rame), quello rosso indica che la connessione è realizzata con i “vecchi” cavi in rame.

Ciò premesso, dalla schermata di rete riportata nella memoria del gestore, risulta che è stato attivo dal 1 aprile 2019 al 10 settembre 2019 il servizio FIBRA FTTC VULA. Il riepilogo dell'ordine, allegato alla “mail di benvenuto”, evidenzia l'attivazione del servizio in tecnologia FTTC e contiene il bollino giallo “FR” (fibra/rame); anche dalle fatture si desume l'attivazione del medesimo servizio FTTC. Questi elementi, unitamente alla presenza dei tabulati del traffico dati, che testimoniano la presenza di un

traffico internet costante, inducono a ritenere che il servizio, effettivamente, sia stato attivato e fornito. La domanda, pertanto, non appare accoglibile.

Infine, in relazione alle contestazioni concernenti la fatturazione, dal riepilogo dell'ordine di attivazione emerge che l'abbonamento prevedeva un costo di 25,98 euro mensili, comprensivi di 5,99 euro di rata modem, somma quest'ultima fatturata a parte ma comunque inclusa nel costo di abbonamento di 25,98 euro mensili.

Tanto premesso, nelle fatture depositate non si rilevano anomalie negli addebiti.

La fattura n. W1910341498 del 5/7/2019, in particolare, riporta un costo per abbonamento di 32,77 euro, oltre a due rate mensili per il modem di 5,99 euro ciascuna. Considerando che la fattura è bimestrale, il costo dell'abbonamento è di 16,385 euro + IVA + 5,99 euro, pari ad euro 25,97 mensili, in accordo con quanto contrattualizzato. Altri costi previsti in fattura fanno riferimento a costi non oggetto di specifica contestazione.

Neppure si riscontrano anomalie nella fattura n. XXX del 5/10/2019, ove vengono, tra l'altro, fatturate le rate residue del modem ed i costi connessi alla migrazione ad altro operatore, entrambi legittimi in quanto, sotto il primo profilo, come sopra evidenziato, l'acquisto del modem era previsto nel contratto al costo di 5,99 euro al mese, sotto il secondo, in base al disposto dell'articolo 15, comma 3 delle Condizioni generali di contratto, "nel caso in cui il Cliente receda, anche tramite un terzo operatore, gli verrà addebitato un importo commisurato ai costi di disattivazione sostenuti da WIND come previsto dall'art. 1 comma 3 del D.Lgs. 7/2007, quantificati come di seguito indicato: 35,00 euro nel caso in cui la richiesta preveda la riattivazione del servizio con Telecom Italia (rientro) o con un altro operatore (migrazione).....".

La domanda, pertanto, non può essere accolta.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

**DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore WindTre SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- versare la somma di euro 50 (cinquanta), a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 9, comma 2 del Regolamento indennizzi.

Le somme come sopra indicate dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza, sino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Perugia, 28 luglio 2020

IL PRESIDENTE