

**DELIBERA N. 25**

**XXX / WIND TRE  
(GU14/104626/2019)**

**Corecom Abruzzo**

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 29/01/2020

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;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA l’istanza di XXX del 30/03/2019 acquisita con protocollo n. 0139827 del 30/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L'istante contesta la lentezza dell'ADSL afferente la numerazione XXX1735. Con l'istanza di definizione ha precisato in particolare che: "dopo aver fatto un contratto con la wind per due linee fisse e tre linee mobili, contratto che prevedeva una velocità di 20 mega , più tre usi in 4G con altrettanti terminali, la wind mi attiva la linea fissa XXX8735 con una velocità massima di otto mega con velocità effettiva tra 0,5 e 2 mega: Chiamo alla wind per dire che la velocità nel 90% dei casi è inferiore ai 2 mega o addirittura assente, chiedo loro di effettuare un upgrade sulla linea ossia di darmi i 20 mega così come da contratto. Mi rispondono che non possono perché non ho il loro modem, spiego a loro che il modem che sto pagando era incluso nel prezzo e comunque nella seconda sede di Campobasso con numero XXX1360 mi è stato fatto l'up grade anche senza modem infostrada . Inoltre le USIM su Molise Abruzzo per problemi, dovuti alla mancata installazione delle antenne, non funzionano. Il segnale 4G è assente, ciò non ci consente di lavorare immobilità , ho fatto diverse reclami , a partire dal 27/11/2017, 5/12/2017, 18/10/2018, (in allegato alla presente), la wind si è degnata di rispondermi, solo in data 30/10/2018 in barba alle norme che la costringono a rispondere in un tempo massimo di 30 giorni. la loro risposta dopo 10 mesi dal primo reclamo è stata la seguente,"il suo reclamo risulta infondato.." ( in allegato). come può essere un reclamo infondato, quando è accompagnato da speed test e motivazioni valide e comuni alla maggior parte dei clienti wind in detto periodo. Inoltre insieme al telefono Note 8 ricevuto ad oltre 60 giorni dall'attivazione della USIM, non ho mai ricevuto la dex station, che era inclusa nel contratto. Inoltre in una delle sedi mi viene fatto pagare il modem, che doveva essere inclusa nel prezzo." In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i. rimborso delle somme pagate per il modem, la spedizione della dex station, il rimborso di 30 euro pagati per l'upgrade da 8 a 20 mega; ii. rimborso delle somme pagate per un fisso che non ha mai funzionato XXX1735; iii. indennizzo di 800 euro per mancata risposta al reclamo del 05/12/2017, e 27/11/2017; iv. indennizzo per l'addebito del modem che doveva essere incluso di 500 euro; v. storno della penale sul numero XXX1735 e XXX8004; In data 27/05/2019 l'istante ha allegato nel fascicolo documentale i seguenti documenti:  Reclamo relativo alla mancata consegna modem trasmesso via fax in data 27/11/2017;  Reclamo relativo alla mancata consegna modem trasmesso via fax in data 05/12/2017;  Listino smartphone;  Listino servizio fisso;  Proposta di contratto del 26/11/2017;  Reclamo relativo alla scarsa copertura trasmesso via pec in data 22/10/2018;  Risposta Wind del 30/10/2018.

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

L'operatore precisa che per meglio comprendere la contestazione mossa dall'istante è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. In data 30/10/2017 perveniva una proposta di contratto con la richiesta di attivazione di 1 sim in portabilità XXX8004 con listino My Share Unlimited, 1 prodotto My Share 15 Giga, 1 terminale Samsung Galaxy Note 8 + Dex - Black, 1 linea fissa in portabilità XXX1735 con listino Office ONE ADSL 8 e 1 apparato Internet Pack (doc. 1 – contratto utenze). La sim veniva attivata il 31/10/2017, il prodotto My Share 15 Giga veniva attivato il 31/10/2017, la portabilità della linea avveniva il 24/11/2017 e

L'apparato veniva consegnato il 09/11/2017. Il terminale Samsung Galaxy Note 8 + Dex - Black non risultava disponibile nei magazzini. In data 06/11/2017 veniva aperta una segnalazione al fine di inviare il terminale Samsung Galaxy Note 8 + Dex - Black che sarebbe stato poi consegnato in data 11/12/2017 (doc. 3 - lettera di vettura). In data 16/11/2017 perveniva una proposta di contratto con la richiesta di attivazione di 1 nuova linea XXX1360 con listino Office ONE ADSL 8. L'utenza veniva attivata il 23/11/2017 (doc. 2 - contratto utenze). In data 26/11/2017 perveniva una proposta di contratto con la richiesta di attivazione di 2 sim in portabilità XXX0557 e XXX6398 con listino My Share Unlimited, 2 pacchetti My Share 5 Giga, 1 Samsung Galaxy S8 - Black e 1 Huawei Mate 10 Pro - Grey. La portabilità delle sim avveniva il 07/12/2017, i pacchetti giga venivano attivati il 05/12/2017 e i terminali venivano consegnati il 12/12/2017 (doc. 4 - contratto utenze del 26.11.2017). In data 17/04/2018 veniva aperta una segnalazione in quanto il cliente chiedeva di aumentare la velocità adsl da 8 a 20 mega sulla linea XXX1735. La richiesta veniva evasa il 19/04/2018. In data 29/08/2018 la sim XXX8004 veniva cessata per passaggio ad altro operatore. In data 23/10/2018 perveniva un reclamo in quanto il cliente contestava oltre a vari disservizi tecnici, l'addebito del contributo del cambio relativo al passaggio da 8 MB a 20MB del n. 08741961360 e l'addebito delle rate dell'internet pack, in quanto dovevano essere scontate totalmente. Si rilevava che le rate del modem in fattura venivano contestualmente stornate e quindi non si ravvisavano errori nella fatturazione (cfr. ad esempio pag. 3 fattura n. 2018T001088246) e veniva fornito riscontro in data 30.10.2018 (doc. 5 - risposta al reclamo del 23.10.2018). In data 09/11/2018 la linea XXX1735 veniva cessata per passaggio ad altro operatore. In data 04/02/2019 il numero XXX0557 viene cessato per passaggio ad altro operatore. In data 19/02/2019 il numero XXX1360 veniva cessato per passaggio ad altro operatore. In data 22/02/2019 il numero XXX6398 viene cessato per portabilità verso altro gestore. Si rileva che in seguito alla disattivazione anticipata delle utenze sono state emesse le fatture n. 2018T000895456 e 2019T000359970 sono corrette e dovute, conformemente a quanto previsto delle condizioni di contratto (doc. 9 - Condizioni di Contratto: "La durata del Contratto è di 24 (ventiquattro) mesi dalla sua conclusione [...]". (art. 2.3); "Wind potrà subordinare la concessione di sconti e/o di promozioni sugli importi dovuti dal Cliente per i diversi Servizi offerti da Wind al mantenimento da parte del Cliente del Contratto per una durata determinata stabilita di volta in volta dall'offerta promozionale. In tali ipotesi, qualora il Cliente receda prima del decorso della durata minima prevista dalle singole offerte promozionali, sarà tenuto al pagamento di un importo corrispondente agli sconti o al valore della promozione di cui ha beneficiato secondo quanto previsto negli Allegati " (Art. 6.3). Come da Allegato Tecnico-Economico, per i piani tariffari mobili era previsto un contributo di attivazione pari a €80,00 per ogni SIM, scontato del 100% solo "per i Clienti che non recedono prima di 24 mesi dall'attivazione ". Pertanto non vi è alcun margine per l'accoglimento delle richieste formulate da controparte. Parimenti infondata deve ritenersi la richiesta degli indennizzi in quanto, in assenza di elementi atti a fondare la pretesa, non potrà essere accolta la domanda di riconoscimento degli indennizzi. Preme richiamare l'art. 2.3 della carta servizi Wind da cui emerge che "I reclami relativi agli importi addebitati in fattura devono essere inoltrati a Wind per

telefono al servizio assistenza di WIND (155 o 1928), per iscritto con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o per posta semplice, o per via telematica tramite l'area clienti del sito [www.wind.it](http://www.wind.it) o [www.windtrebusiness.it](http://www.windtrebusiness.it), entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione. Sono salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dal Cliente, l'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto [...]". Si contesta inoltre la genericità delle contestazioni mosse dall'odierno istante in merito alla scarsa copertura di rete mobile in Molise e Abruzzo. Si rileva che non sono pervenute alla convenuta segnalazioni di mancata/scarsa copertura di rete mobile. E' bene osservare che una generica contestazione dei fatti, come quella che qui si discute, comporta inevitabilmente l'impossibilità per il Gestore di inquadrare correttamente la problematica; la formulazione è generica, non circostanziata e non sono supportata da elementi che consentano di valutare i disservizi subiti. Ne consegue che Wind Tre S.p.A., pur ponendo in essere tutti gli sforzi del caso, anche vagliando le contestazioni svolte nella precedente e propedeutica procedura di conciliazione, vede compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa. Tale lesione è, a parere di questa difesa, idonea a determinare l'inammissibilità dell'istanza. Qualora, invece, si ritenga di voler procedere nella definizione della presente controversia, si richiede, in subordine, che l'Autorità adita tenga in considerazione tale mancanza. Preme richiamare infine la normativa contrattuale nonché le previsioni della Carta Servizi sono chiare e all'art. 2.2, in tema di irregolare funzionamento del servizio, prevedono espressamente che "WIND si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. Con riguardo a quest'ultima tipologia di guasti, WIND si impegna a fornire informativa attraverso ogni canale, ad esempio tramite sito web, sullo stato del disservizio occorso... Sulla regolamentazione in tema di accesso ad internet da postazione fissa richiama le norme regolamentari Agcom che stabiliscono in particolare che la misurazione Ne.MeSys. 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. Anche per il servizio di telefonia mobile richiama sul punto le condizioni generali di contratto precisando che per l'operatore non è prescritto un obbligo di totale copertura. Precisa inoltre che l'istante è moroso per la complessiva somma di euro 2.963,75 per il mancato pagamento delle fatture prodotte. Allega alla propria memoria: 1. Contratto utenze del 30/10/2017; 2. Contratto del 16/11/2017; 3. Lettera di vettura; 4. Contratto utenze del 26/11/2017; 5. Risposta reclamo del 30/10/2018; 6. Obblighi di copertura; 7. Posizione contabile; 8. Fatture; 9. Condizioni di contratto.

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

Nel caso di specie l'istante lamenta una qualità del servizio dati non efficiente al di sotto dei limiti contrattuali. In relazione all'asserita "scarsa velocità della connessione", soccorre il richiamo al quadro normativo che regola la fattispecie in

questione. La delibera Agcom n. 244/08/CSP, prevede 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, sebbene cogente dall'entrata in vigore del predetto provvedimento, è stato reso operativo e verificabile, già a partire dal mese di ottobre 2010, con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys, che consente di verificare la qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa resa all'utente finale; Inoltre, il successivo art. 8, comma 6 prevede 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". Nel caso di specie, dalla documentazione in atti, l'istante non ha prodotto il rapporto Ne.Me.Sys a dimostrazione della scarsa efficienza del servizio al di sotto degli standard minimi. Dunque, l'istante, a fronte della possibilità di presentare prove oggettive circostanziate, in merito alle sue lagnanze, avrebbe solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso/storno delle fatture insolute, essendo tenuto, in ogni caso, alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'utilizzo del servizio adsl, sia pure esso non risultante rispondente agli standard di qualità contrattualmente convenuti. Per tali ragioni non sussistono, dunque, gli estremi per il riconoscimento a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL e dello storno delle fatture riferite alle numerazioni XXX1735 e XXX8004. Ne consegue pertanto che le domande di cui ai punti ii) e v) non possono che essere rigettate. In merito alle richieste di cui ai punti i) e iv) si precisa che poiché le stesse afferiscono alla numerazione XXX1360 insistente nella regione del Molise questo Corecom non può esprimersi al riguardo per incompetenza territoriale. Per quanto concerne la mancata risposta ai reclami, si specifica che alcune segnalazioni erano già state prodotte nell'istanza di conciliazione e poi riprodotte in data 27/05/2019 nel fascicolo documentale del presente procedimento. Sul punto ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuto l'indennizzo massimo previsto di euro 300,00 (trecento/00) atteso che l'operatore convenuto non ha dimostrato di aver risposto nei termini prescritti dalle condizioni generali di contratto alle segnalazioni trasmesse. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** 1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Sig.ra XXX, nei confronti dell'operatore WindTre nei termini sopra evidenziati; 2. La società WindTre è tenuta a pagare in favore dell'istante l'indennizzo di euro 300,00 (trecento/00) ai sensi dell'art. 12 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS per le motivazioni espresse in premessa;

**2.** 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.

**3.** 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.

L'Aquila, lì 29/01/2020

F.to IL PRESIDENTE  
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.