



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 117/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ROSSI / WIND TRE S.P.A. (GU14/584/18)

II DIRETTORE

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. 405/17/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 “*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*” (di seguito “*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 delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza del sig. Rossi, del 12 aprile 2018;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO che sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato quanto segue.

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica fissa n. 089442XXX ha contestato nei confronti di WIND Tre S.p.A., (di seguito anche solo "WIND Tre" o "Società") il malfunzionamento del servizio ADSL e la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, negli scritti difensivi e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, in data 19 settembre 2013, migrava i servizi voce e dati con la società WIND Tre;

b. nel mese di settembre 2014, l'istante segnalava un guasto e dopo la riparazione, notava che il segnale era particolarmente lento, segnalava il disservizio al servizio clienti e veniva informato che la propria abitazione era molto distante dalla centrale e sarebbe stato possibile solo una riduzione del costo del servizio;

c. in data 26 settembre 2014, l'istante inviava un reclamo segnalando che prima del guasto la connessione dati era adeguata e chiedeva il ripristino del regolare funzionamento dell'ADSL e uno sconto sulla fatturazione, ma non riceveva alcun riscontro;

d. nel mese di gennaio 2015, il servizio ADSL riprendeva a funzionare a una velocità adeguata, ma ogni giorno, intorno alle 12.00, si verificava un'interruzione della connessione che rendeva impossibile usufruire del servizio;

e. nelle date del 14 novembre 2015, 19 aprile 2016 e 11 settembre 2017, l'istante inviava diversi reclami tramite PEC segnalando la lentezza della connessione ADSL e le continue interruzioni, senza ricevere alcun riscontro;

f. infine, in data 14 luglio 2017, l'istante effettuava un certificato Ne.me.sys che confermava le problematiche più volte segnalate; a tal proposito contesta quanto dichiarato da WIND Tre in merito all'informativa resa dal servizio clienti sulla possibilità di effettuare il Ne.me.sys.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento della linea ADSL;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.
- iii. il rimborso delle spese di procedura.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

La società WIND Tre S.p.A., nella propria memoria, ha dichiarato che già nel 2015, a seguito di un primo reclamo, l'istante era stato informato che in caso di lentezza ADSL sarebbe stato possibile unicamente migrare o cessare la linea in esenzione spese, a seguito di invio del certificato rilasciato dal Ne.Me.Sys. (*Network Measurement System*). L'istante veniva, altresì, contattato telefonicamente.

Ulteriore riscontro scritto concernente la medesima contestazione, veniva fornito al legale dell'istante il successivo 12 maggio 2016.

In data 27 settembre 2017, WIND Tre, ricevuta l'ennesima contestazione relativa alla lentezza ADSL, ribadiva l'impossibilità di accettare il reclamo.

L'istante, solo con il formulario GU14, ha depositato il certificato Ne.Me.Sys.

La linea n. 089442XXX, in data 28 febbraio 2018 è migrata verso il servizio Fibra.

Con riferimento alla lentezza ADSL, la delibera n. 244/08/CSP, modificata dalla delibera n. 656/14/CONS, in tema di "*Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa*" impone agli *Internet Service Provider* di fornire una serie di informazioni e di garanzie agli utenti: tra queste vi è quella di dichiarare pubblicamente la banda minima garantita in *download*. Sul sito dell'Autorità, è espressamente dichiarato che il *software* Ne.Me.Sys. 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.

Nel corso della discussione, WIND Tre ha evidenziato il comportamento poco collaborativo dell'istante che, pur consapevole dell'impossibilità di migliorare il servizio, ha scelto di non richiedere il certificato Ne.Me.Sys. e non cambiare gestore per circa tre anni.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i, la stessa non può essere accolta in quanto sia dalla memoria dell'operatore che dalla descrizione dei fatti riportata dall'istante è evidente che la problematica segnalata dall'istante riguarda la lentezza della connessione ADSL, che trova la sua disciplina nella delibera n. 244/08/CSP come modificata dalla delibera n. 656/14/CONS. L'istante avrebbe dovuto effettuare un certificato Ne.Me.Sys. tempestivamente e chiedere la migrazione verso altro gestore senza spese. Nella stessa istanza e nei diversi reclami si legge che il servizio clienti aveva informato il cliente dell'impossibilità di migliorare il servizio, prospettando al massimo solo uno sconto in fattura, ne consegue, quindi, che nel caso di specie, non si tratta di un malfunzionamento indennizzabile ai sensi dell'articolo 5, comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi*, bensì di una navigazione lenta e non migliorabile per la quale è possibile solo inviare un certificato Ne.Me.Sys. richiedendo un *downgrade* del contratto o la migrazione verso altro operatore senza spese.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii, la stessa deve essere accolta in quanto l'unica informativa è stata resa telefonicamente all'istante nel mese di novembre 2015 e non vi è prova del suo contenuto, in quanto i successivi riscontri scritti presenti nei sistemi WIND Tre riportano genericamente che la segnalazione non può essere accolta. In particolare, non si evince alcuna informativa relativa alla lentezza ADSL e alla necessità di inviare un certificato Ne.Me.Sys. Ne consegue che la società WIND Tre è tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 11, commi 1 e 2 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 300,00 e in forma unitaria tenuto conto che i diversi reclami hanno a oggetto il medesimo disservizio. Con riferimento alla richiesta di cui al punto iv. volta al rimborso delle spese di procedura, la stessa deve essere accolta, pertanto, la società WIND Tre sarà tenuta alla corresponsione dell'importo pari a euro 150,00 a titolo di spese di procedura.

DETERMINA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza del sig. Rossi nei confronti della società WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, oltre la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, anche i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

3. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

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

5. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Napoli, 19 novembre 2018

IL DIRETTORE
Mario Staderini