

DETERMINA DIRETTORIALE 24/19/DTC/CW
Fascicolo n. GU14/44339/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cecere
- Vodafone Italia Spa (Ho.Mobile - Teletu), Wind Tre

IL 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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Indennizzi;

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. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Cecere, del 13/11/2018 acquisita con protocollo N. 0191527 del 13/11/2018

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

L’istante ha dichiarato quanto segue: "La scrivente, intestataria del contratto telefonico WIND, n. 0818946xxx, in data 20/10/2017, effettuava richiesta di portabilità con la su indicata Compagnia Telefonica; - decorsi alcuni giorni dalla richiesta effettuata, mi veniva consegnato il “Modem”, tramite corriere; - la portabilità si perfezionava in data 30/10/2017, nonostante alcune ore di mancanza di segnale; - nell’immediato, si presentavano anomalie, soprattutto relative alla linea FIBRA, con velocità di 3 mega, anziché 100 mega, al di sotto delle condizioni contrattuali pattuite, come dimostrato dagli speed test effettuati ed in allegato rimessi; - a seguito di diverse segnalazioni, la prima effettuata in data 30/10/2017 (stesso giorno dell’attivazione), ed identificata con il n. 1048423168, un operatore del servizio clienti, dato atto dei problemi con la linea fibra Wind nella provincia di Napoli, riferiva che gli stessi si sarebbero risolti in data 3 novembre c.a., e che la linea fibra avrebbe avuto la velocità di 100 mega; - durante ogni telefonata al servizio clienti per reclamare i disservizi mi veniva comunicata sempre una data diversa che si spostava di settimana in settimana per il la sistemazione del guasto/problema; - nonostante i numerosi reclami telefonici (30.10.2017 n. 10484423168, 04.11.2017, 10.11.2017, 14.11.2017 n. 766657670, 20.11.2017, 27.11.2017, 13.12.2017, 08.01.2018 codice telefonata UL66IS, 15.01.2018 codice telefonata n. WF43VO, 18.01.2018 n. 1048423168, 24.01.2018 n. 1072119373, 31.01.2018 codice telefonata n. AB71CR, 05.02.2018 codice telefonata n. AO25OU, 19.02.2018 codice telefonata n. CC25II, 28.02.2018 codice telefonata n. DD14CS, 12.03.2018) e scritti (pec del 04.11.2017, pec del 23/11/2017 e pec del 28.02.2018), i disservizi lamentati perduravano, ragion per cui procedevo alla restituzione del modem, chiedendo la risoluzione contrattuale con racc.a.r. del 16/04/2018, anche e soprattutto alla luce della necessità del proprio figlio di dover utilizzare la linea per esigenze lavorative; - nei reclami presentati vi era incluso anche il modem portatile legato alla sim 3883738xxx. Problematiche si sono verificate anche con il modem portatile con 50 Gb di navigazione, come da promozione attivata. Ebbene, lo stesso, dopo pochi giorni dalla consegna da parte del centro Wind presso centro AUCHAN di Giugliano in Campania (NA) non era più funzionante. In data 16.11.2017 veniva manifestato dalla scrivente il problema nel rispetto della normativa prevista dal Codice del Consumo ma, il centro Wind non si rendeva disponibile alla sostituzione, pur trattandosi di 6 giorni dalla consegna dello stesso. Ancor più comunicava di doversi recare presso un centro Alcatel per attivare la garanzia (ad oggi il modem è inutilizzato e non è stato mai risolto il problema, ancor più non è facile trovare centri Alcatel per la sostituzione/riparazione). - a seguito di tale risoluzione

contrattuale, l'istante procedeva alla richiesta di portabilità con la Compagnia Telefonica Vodafone. - In data 15.03.2018 si vedeva costretto a passare ad altro operatore, effettuava richiesta di portabilità e dopo alcuni giorni veniva spedito il modem, che tornava al mittente, con aggravio di spese di Euro 18,00; - In data 4.4.2018 si perfezionava la portabilità pur nonostante diverse ore di mancanza di segnale - Anche in questo caso la linea manifestava problematiche: l'adsl non presentava problematiche mentre la linea voce non riceveva telefonate, in un primo momento dalle compagnie Tre e Wind; in un secondo momento nemmeno da Telecom e tutte le altre compagnie esclusa la Vodafone (reclami allegati ed inviati al servizio clienti Vodafone evidenziano quanto in essere); - Soltanto dopo più di 3 settimane e precisamente in data 24 aprile il servizio veniva ripristinato e la linea fissa riprendeva a ricevere chiamate da qualsiasi operatore". In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: 1) Indennizzi per mancata risposta ai reclami; 2) indennizzi per mancata attivazione dei servizi; 3) indennizzi per difformità tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate e per mancata trasparenza contrattuale; 4) indennizzi per mancata lavorazione disdetta; 5) indennizzi per mancata portabilità del numero; 6) lo storno integrale delle fatture insolute e di tutte quelle emesse nelle more della procedura di conciliazione e di definizione, con risoluzione contrattuale, nonchè ritiro pratica eventualmente affidata ad una Società di recupero crediti; 7) il rimborso costi/spese sostenuti; 8) ulteriori indennizzi di cui all'Allegato A della Delibera 347/18/CONS.

La società Wind Tre, nella propria memoria, ha eccepito in via preliminare l'inammissibilità delle richieste di cui ai punti nn. 3) e 4) in quanto estranei all'ambito applicativo del Regolamento indennizzi. Nel merito ha dichiarato quanto segue: "L'utenza fissa n. 0818946xxx veniva attivata con la scrivente a nome dell'istante su contratto per uso residenziale nell'ottobre 2017; nello specifico, come indicato già dall'utente stessa, a fronte della richiesta avanzata in data 20/10/2017, la migrazione in Wind Tre veniva regolarmente espletata in data 30/10/2017 (all. 1). In riferimento alle segnalazioni dell'istante per "lentezza" del servizio dati nonché in riferimento all'esito dei valori misurati dall'istante attraverso la certificazione Ne.Me.Sys. (prodotta unitamente all'istanza), che riscontravano un mancato rispetto degli standard minimi garantiti. Al fine di mettere l'utente nella condizione di effettuare una misurazione adeguata della qualità della connessione ad internet da postazione fissa, codesta Autorità ha avviato il progetto "Misura Internet" di cui Ne.Me.Sys. è il programma ufficiale. In particolare, Ne.Me.Sys. è un software certificato messo a disposizione degli utenti gratuitamente e disponibile per tutti i principali sistemi operativi di PC. Al termine delle misure effettuate, l'utente può scaricare, dalla propria Area Privata, un certificato in formato "pdf" riportante i risultati delle misure e i dati dichiarati dall'intestatario della linea. Ad oggi detta misurazione è estesa e disponibile anche per connessioni a banda ultralarga, sia in rame che in fibra ottica. I risultati delle misure effettuate possono essere confrontati con i valori indicati dall'operatore nella documentazione allegata all'offerta sottoscritta. La misurazione 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. L'eventuale esibizione da parte dell'istante del certificato Ne.me.sys. attestante il mancato rispetto degli standard minimi garantiti, fa nascere in capo allo stesso esclusivamente il diritto al recesso senza penali, e non il riconoscimento di alcun diritto all'indennizzo. Detto orientamento è stato, altresì, ampiamente ribadito dall'Autorità in numerose successive delibere. Effettuata tale doverosa premessa, si segnala a seguito dell'esito dei "risultati della misura della qualità del servizio di accesso ad internet da postazione fissa" trasmesso dalla cliente ed alle segnalazioni per lentezza effettuate dalla stessa, il convenuto gestore riscontrava comunque regolare fruizione del servizio sulla base del traffico disponibile sui propri sistemi, di cui disponeva la conservazione e che pertanto si allega alla presente (all. 3, 4, 5, 6) e provvedeva altresì ad avviare le necessarie verifiche in merito al problema di lentezza (all. 7) ed al risultato della successiva certificazione Ne.Me.SyS. Come evincibile già dalla stessa istanza, la convenuta comunicava la presa in carico della segnalazione e rendeva da subito edotta l'istante che la lentezza dipendeva da problematica complessa (all. 8), informandola di volta in volta circa la rimodulazione della tempistica di ripristino, sia con contatti telefonici (efficaci ai fini dell'assolvimento, come da consolidata prassi dell'Autorità, ex multis AGCOM Delibera n. 58/15/CIR) sia tramite appositi SMS. Come da disposizioni di codesta Autorità sopra richiamate, l'istante, già entro 30 giorni dalla presentazione della prima segnalazione, a fronte del mancato ripristino dei livelli di qualità del servizio, qualora il servizio così erogato non fosse risultato rispondente alle proprie esigenze, poteva sin da subito recedere senza penali dal contratto mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata. L'istante, invece, reiterava ulteriori reclami afferenti alla medesima casistica, ossia la lentezza di navigazione. La disdetta veniva inoltrata, come già sopra indicato, solo nell'aprile 2018, allorquando il contratto Wind Tre risultava peraltro già cessato per passaggio ad altro operatore dell'utenza occorsa in data 03/04/2018. Wind Tre, a fronte della cessazione, provvedeva a

riconoscere un accredito di €35,00 ad annullamento del contributo di cessazione/migrazione, alla luce delle succitate disposizioni; detto accredito è visibile sulla fattura n. W1808886411. Sulla medesima fattura n. W1808886411 Si è altresì provveduto, in via bonaria, allo storno delle rate residue relative all'apparato Modem. Tale Fattura risulta insoluta per il restante importo, unitamente alle fatture W1805433507, W1812296028, W1815750802, W1819178575, W1901302765, totalmente insolute. Si precisa, infatti, che l'istante presenta una posizione debitoria ad oggi pari a €261,40. Risulta tuttora attiva la numerazione mobile 3883738xxx (regolarmente fruita come da tabulati di traffico già allegati), per la quale non risultava pervenuta alcuna richiesta di disdetta, e relativo apparato. Si evidenzia che già nell'ambito dell'udienza di conciliazione, come da espressa proposta a verbale, Wind Tre si era resa disponibile allo storno dell'insoluto e alla cessazione dell'utenza telefonica mobile, ma l'istante non ha accettato. Vodafone Italia SpA, nella propria memoria, in via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione. Eventuali richieste eccedenti la domanda trattata dinanzi al Co.Re.Com. devono essere, invero, considerate improcedibili in quanto per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Nel merito ha dichiarato quanto segue: "In primo luogo, per quel che concerne il coinvolgimento di Vodafone nella presente controversia, sembra che le richieste dell'istante riguardino un'asserita ritardata attivazione dei servizi ed un malfunzionamento relativo alle chiamate in entrata. Per quel che concerne la pretesa ritardata attivazione, si rappresenta che l'istante ha richiesto in data 15 marzo 2018 l'attivazione del servizio di rete fissa con piano IperFibra Family sul numero 0818946xxx. La richiesta di migrazione, inserita il giorno 16 marzo 2018, veniva correttamente espletata in data 3 aprile 2018, nelle tempistiche contrattuali. Sul punto, preme evidenziare che la Carta del Cliente Vodafone (carta servizi) – adottata in conformità delle delibere ed indicazioni dell'Agcom – prevede che il tempo massimo per l'attivazione del servizio di accesso ad internet da postazione fissa sia di 60 giorni dal giorno in cui l'operatore ha registrato l'ordine di attivazione. In merito al disservizio lamentato dall'istante, poi, si ricorda che l'art. 13 della del. N. 347/18/CONS, All. A (Regolamento Indennizzi) stabilisce testualmente che nella fattispecie contemplata dall'art. 6 il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenendo conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente. Inoltre, l'art. 6 prevede l'obbligo di corresponsione degli indennizzi solo laddove l'interruzione o malfunzionamento dei servizi sia imputabile all'operatore. Nel caso di specie, il disservizio lamentato ha riguardato un problema nella ricezione delle chiamate in entrata, causato, presumibilmente, da un'inesatta deconfigurazione dell'istadamento delle chiamate da parte del gestore di rete, per cui lo stesso non può essere imputato a Vodafone. In data 4 aprile 2018 risulta, infatti, tempestivamente aperto un trouble ticket al gestore di rete, chiuso in data 23 aprile con la risoluzione della problematica. Alla luce del pronto intervento di Vodafone, considerato che la problematica non è stata causata dalla scrivente, la richiesta di indennizzo dovrà essere respinta, secondo quanto stabilito dalla normativa sopra richiamata. Ad ogni buon conto, si evidenzia che in base alla Carta del Cliente, nel caso di segnalazioni di malfunzionamento in relazione ai servizi forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso, come nel caso di specie, Vodafone si impegna a risolvere i guasti entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità (che vengono comunque riparati con la massima tempestività). In ragione di ciò, nella denegata ipotesi in cui venisse ravvisata una responsabilità di Vodafone nella causazione del disservizio lamentato dall'istante, nel calcolo di eventuali indennizzi dovranno essere scomputati i giorni deputati alla risoluzione del disservizio come da Carta del Cliente".

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti. La controversia verte sulla lentezza della connessione ADSL inferiore ai parametri garantiti dall'operatore e sul ritardo nella migrazione verso altro gestore. 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, 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 dichiarato di aver effettuato diversi certificati Ne.me.sys. che hanno confermato la sussistenza della problematica e il diritto dell'utente di recedere senza alcun costo, ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, 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". Tanto premesso, può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto i. in quanto le numerose segnalazioni telefoniche dell'istante e i reclami trasmessi tramite PEC risultano riscontrati genericamente dall'operatore mediante la presa in carico del disservizio e l'impegno a una pronta risoluzione. Ne consegue, quindi, che la società WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro massimo pari a euro 300,00 tenuto conto della prima segnalazione telefonica del 30/10/2017 e del primo reclamo tramite PEC del 30/11/2017. Di contro, Non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo di cui al punto ii. in quanto non sussiste alcun ritardo nell'attivazione dei servizi. Anche le richieste di indennizzo di cui punti 3) e 4) non possono trovare accoglimento in quanto esulano dall'ambito di applicazione del Regolamento sugli indennizzi. Con riferimento alla richiesta di indennizzo di cui al punto 5) la stessa può trovare accoglimento nei termini che seguono. L'istante lamenta la mancata portabilità dell'utenza telefonica fissa da WIND Tre a Vodafone, in realtà la portabilità richiesta in data 18 marzo 2018 si è completata in data 4 aprile 2018, in conformità alle condizioni di contratto che prevedono un tempo di attivazione pari a sessanta giorni. Dal giorno dell'attivazione, l'istante ha riscontrato disservizi con riferimento alle telefonate in entrata sino al 23 aprile 2018, tanto premesso, si ritiene che Vodafone sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 2 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 2,50 pro die per il numero di giorni pari a 20. Con riferimento alla richiesta di cui al punto 6) la stessa non può trovare accoglimento in quanto le fatture attualmente insolute sono quelle relative all'utenza telefonica mobile, estranea al presente contenzioso, e pertanto, risultano dovute. Con riferimento alla richiesta di cui al punto 7), la stessa non può trovare accoglimento tenuto conto del comportamento collaborativo delle parti che già in sede di conciliazione avevano avanzato una proposta transattiva non accettata dall'istante. Infine, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 8) in quanto non vi sono ulteriori situazioni indennizzabili in questa sede.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 13/11/2018, è tenuta a corrispondere, mediante assegno o bonifico, l'importo pari a euro 50,00 a titolo di indennizzo per il malfunzionamento della linea telefonica. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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.

- Wind Tre, in accoglimento dell'istanza del 13/11/2018, è tenuta a compensare con l'attuale insoluto l'importo pari a euro 300,00 dovuto a titolo di liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo. La società Wind Tre SpA è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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 maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Per il direttore
Enrico Maria Cotugno