

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/208451/2019****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA L. F. Gxxx - Wind Tre (Very Mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Lxxx Fxxx G., del 23/11/2019 acquisita con protocollo n. 0505741 del 23/11/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’istante “In data 27 gennaio u.s. ho presentato un primo reclamo scritto nei confronti dell’operatore telefonico Wind - Infostrada (Doc. 1) per una serie di disservizi sulla linea fissa 06.606xxx e sulla linea mobile 347.364xxx il quale non è stato preso minimamente in considerazione (Doc. 2). In data 5 febbraio u.s. ho presentato un secondo reclamo scritto (Doc. 3) il quale non risulta, allo stato attuale, sia stato mai riscontrato. 2. In data 4 settembre u.s. si è tenuta l’udienza di conciliazione e, anche qui,

il tutto si è concluso con esito negativo (Doc. 4) atteso che il mandato a transigere conferito da Wind – Infostrada al dott. F. Sxxx era limitato alla modica somma di €100,00 euro e, ovviamente, non in grado di soddisfare tutti i disservizi patiti dal sottoscritto in questi ultimi mesi nella mia qualità di "cliente" di Wind -Infostrada. 3. Nel frattempo, l'operatore Wind - Infostrada, ha deciso di modificare unilateralmente il piano tariffario mobile sulla linea 347.36xx - a far data 2 dicembre p.v. - incrementando la tariffa da € 12,00 semestrali a €12,99 mensili. Tutto ciò senza informare il sottoscritto, nella sua qualità di "consumatore", la facoltà di recedere dal contratto senza alcuna penalità - come previsto dalla normativa in vigore (Doc. 5). Considerato che a) Dalle misurazioni effettuate tramite i software dell'AGCOM nemesys presso la linea fissa 06.606xxx risulta che (Doc. 6): - il servizio di "internet super veloce" - promesso dal consulente commerciale della Wind – Infostrada durante la conversazione telefonica propedeutica alla registrazione vocale del contratto - non può essere considerato "super veloce" perché sia la velocità di navigazione in upload (sotto i 22,5 mbits/s) che download (sotto i 70 mbits/s) può essere considerata "sotto la media"; - in ogni caso non sono stati rispettati nemmeno i parametri tecnici previsti dal piano tariffario effettivamente applicato ossia quelli previsti da "Internet100 in FTTC" (Doc. 7). b) A ciò si aggiunga che, l'operatore precedente, la Vodafone S.p.A. continua a intimare il sottoscritto - tramite il proprio legale di fiducia - il pagamento del corrispettivo per recesso che avrebbe dovuto essere sostenuto, integralmente, da Wind – Infostrada tenendo indenne il sottoscritto (Doc. 8)" Richieste: Per quanto esposto e precisato, voglia codesta Autorità accogliere i reclami presentati dal sottoscritto come di seguito riportati: 1) Che nell'offerta omnicomprendiva di cui al punto 1) del primo reclamo (vedi Doc. 1) sia ricompreso il costo della ricarica mensile di €6,00 per l'utilizzo della telefonia mobile e del traffico dati internet sulla linea 347.36xxx. In difetto, di rideterminare le offerte di telefonia fissa sul numero 06.6066xxx e mobile sul numero 347.36xxxx, affinché nei complessivi € 60.00 (bimestrali) siano ricompresi tutti i servizi richiesti; 2) che vi sia l'accollo da parte di Wind – Infostrada del corrispettivo per recesso richiesto dalla Vodafone S.p.A. al sottoscritto (vedi Doc. 8) ; 3) che non vi sia alcun aumento della tariffa mobile sulla linea 347.3xxx e che tale importo resti di € 6,00 al mese ovvero €12,00 a bimestre anziché di €12,99 al mese (vedi Doc. 5); 4) che sia fornito sulla linea fissa 06.606xxx un servizio "super veloce" - come promesso durante la fase propedeutica alla registrazione del contratto - o, in alternativa, il servizio Wind Fibra (come peraltro specificato in doc. 9) senza alcun onere aggiuntivo in capo al sottoscritto. Mi riservo la facoltà di presentare ulteriori memorie nonché di produrre ulteriore documentazione e/o registrazioni vocali su richiesta di codesta Autorità. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 450.00. Disservizi segnalati: Altro.

2. Posizione dell'operatore Nelle controdeduzioni dell'operatore viene evidenziato che non risulta alcun segnalazione di guasto certificato dell'utenza fissa, in quanto il disservizio segnalato relativo alla mancata ricezione di alcune chiamate veniva risolto nell'arco dello stesso contatto telefonico. E' stata data puntuale risposta alla pec di reclamo del 27/01/2019 e, per quanto concerne la successiva pec di reclamo del 05/02/2019, veniva inoltrata mail automatica di risposta poiché si trattava della stessa contestazione della volta precedente. L'operatore sottolinea altresì che l'istante nella richiesta di cessazione non allegava alcun certificato Ne.me.sys. attestante il mancato rispetto da parte dell'operatore degli standard minimi garantiti, che avrebbe consentito il diritto al recesso senza penali.
3. Motivazione della decisione Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. L'utente lamenta che in data 27 gennaio u.s. ha presentato un primo reclamo scritto nei confronti dell'operatore telefonico Wind - Infostrada per una serie di disservizi sulla linea fissa e sulla linea mobile che non è stato preso in considerazione. In data 5 febbraio u.s. ha presentato un secondo reclamo scritto il quale non risulta, allo stato attuale, sia stato mai riscontrato. In data 4 settembre u.s. si è tenuta l'udienza di conciliazione con esito negativo atteso che il mandato a transigere conferito da Wind Infostrada era limitato all'importo di €100,00 euro e non in grado di soddisfare tutti i disservizi patiti dall'utente. Nel frattempo, l'operatore Wind - Infostrada, ha effettuato una modifica unilaterale del piano tariffario mobile incrementando la tariffa da € 12,00 semestrali a €12,99 mensili. Tutto ciò senza informare l'utente, nella sua qualità di "consumatore", sulla facoltà di recedere dal contratto - senza alcuna penalità - come previsto dalla normativa in vigore. Considerato che dalle misurazioni effettuate tramite i software dell'AGCOM nemesys risulta che il servizio di "internet super veloce" - promesso dal consulente commerciale della Wind- Infostrada durante la conversazione telefonica propedeutica alla registrazione vocale del contratto - non può essere considerato "super veloce" perché sia la velocità di

navigazione in upload (sotto i 22,5 mbits/s) che download (sotto i 70 mbits/s) può essere considerata "sotto la media"; - in ogni caso non sono stati rispettati nemmeno i parametri tecnici previsti dal piano tariffario effettivamente applicato ossia quelli previsti da "Internet100 i n FTTC". ) A ciò si aggiunga che, l'operatore precedente, la Vodafone S.p.A. continua a intimare l'utente per il pagamento del corrispettivo per recesso che avrebbe dovuto essere sostenuto, integralmente, da Wind -Infostrada. In merito agli indennizzi si osserva quanto segue. Quanto all'indennizzo per mancata risposta al reclamo: risulta applicabile in relazione al secondo reclamo, poiché si fa riferimento ad una mail automatica di risposta che non risulta in atti. Per quanto riguarda invece il primo reclamo, l'operatore ha risposto come risulta dall'allegato 2. Quanto alla modifica unilaterale del contratto, è stata regolarmente comunicata a mezzo sms (all.20) per cui il recesso è esercitabile con le penalità previste dal contratto. Quanto al corrispettivo per recesso richiesto dal precedente operatore e da addebitare al nuovo operatore, non ci sono elementi di valutazione, se non quanto contenuto nel secondo reclamo punto 1 per cui la richiesta non è accoglibile. Quanto alle altre richieste si osserva quanto segue. Dalla lettura dei documenti in atti, le offerte contrattuali erano riferite sia all'utenza fissa che a quella mobile. La richiesta di accorpamento in un'unica voce tariffaria e quindi di effettuare una modifica contrattuale non si ritiene esaminabile in questa sede. Per quanto concerne il mancato rispetto degli standard qualitativi (v.all.6) ed in particolare il servizio di "internet super veloce" l'utente ha effettuato le misurazioni tramite il software Ne.me.sys. ed ha appurato che i risultati registrati sono stati inferiori a quelli indicati nel contratto. In tal caso, per poter recedere senza penali l'utente avrebbe dovuto: presentare un reclamo riportando il certificato ottenuto con i risultati delle misure entro 30 giorni a partire dalla data riportata sul certificato. L'Operatore ha 30 giorni a partire dalla ricezione del reclamo corredato dal certificato per ripristinare i livelli di qualità del servizio garantiti. Dopo l'intervento dell'Operatore e comunque non prima di 45 giorni dalla data del primo certificato, l'utente deve effettuare una seconda verifica con Nemesys e qualora anche i risultati riportati sul secondo certificato risultassero peggiori rispetto a quelli indicati dall'Operatore, allora l'utente ha il diritto di recedere senza penali dal contratto sottoscritto per la sola parte relativa al servizio di accesso ad Internet. Tutto ciò non è avvenuto, ma è provato che gli standard qualitativi non sono stati rispettati per cui si rende applicabile l'art.13 c.2 del Reg. indennizzi. In conclusione, risultano applicabili gli indennizzi per: • mancata risposta al reclamo (doc.2): € 300 di cui all'art.12 c.1 Reg. indennizzi, in applicazione del tetto regolamentare superiore al calcolo pro die. • Mancato rispetto degli standard qualitativi: si rende applicabile l'art.13 c.2 del reg. indennizzi. L'importo viene quantificato in € 100 forfettariamente, in misura equitativa, poiché dalla verifica Nemesys non è chiaramente indicato il periodo di mancato rispetto degli standard qualitativi. • Spese di procedura compensate.

## DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 23/11/2019, è tenuta a 1) erogare l'indennizzo per mancata risposta ai reclami ex art. 12 c.1 del Reg. indennizzi, per l'importo di € 300, nonché l'indennizzo per mancato rispetto degli standard qualitativi ex art.13 c. 2 del Reg. indennizzi, liquidato forfettariamente in € 100. Spese di procedura compensate.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Roberto Rizzi

f.to