

## **DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/207589/2019**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - Wind Tre (Very Mobile)**

#### **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;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Corecom Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 21/11/2019 acquisita con protocollo n. 0502853 del 21/11/2019

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:

La sig.ra XXXX XXXX (di seguito Istante), in relazione all’utenza fissa XXXX XXXX di tipo privato nell’istanza introduttiva del procedimento, riferisce quanto segue. Contratto attivato in data 17/10/2016 absolute a 19,95 per sempre (come specificato nella email di conferma ricevuta all’indirizzo XXXX @libero.it il 17/10/2016 alle ore 03:24 PM) invece dal 13° mese mi aumentano il canone di 5 euro/mese. Ad aprile 2018 (data di ricezione di email di passaggio alla fibra1000 mb all’indirizzo XXXX @libero.it) viene attivata una procedura di attivazione fibra (migrazione interna alle stesse condizioni precedenti) che nonostante i solleciti e senza valida motivazione non verrà mai attivata. Il contratto è stato sottoscritto tramite registrazione telefonica. L’istante in ragione di quanto dichiarato chiede: 1) rimborso somme indebitamente versate dopo l'aumento del canone mensile; 2) annullamento fatture insolute al momento e future da emettere fino alla disattivazione del servizio; 3) indennizzo come previsto dalla CDS pari a 5 euro/die per la parte inerente l'aumento ingiustificato del costo dell'abbonamento pari a 5 euro al giorno dalla prima segnalazione (pec 09/01/2018), pari a 2 euro/ die per la mancata fornitura del servizio fibra (pec del 22 maggio 2018)

Wind Tre S.p.A (di seguito Wind) nei propri scritti difensivi riferisce, in sintesi, quanto segue. In merito al mancato rinnovo della promo, conferma di aver già predisposto, nelle more della presente controversia, nota di credito di euro 125,00. In merito alla contestazione per mancata attivazione fibra, rappresenta che inizialmente l’ordine n. 1-423429212474 di aprile 2018 di Migrazione verso Fibra FTTH iso ULL non si perfezionava in quanto l’utente aveva fornito indirizzo errato. In data 23 maggio 2018 parte istante comunicava indirizzo corretto per migrazione verso Fibra FTTH (Via XXXX XXXX XX XXXXXX XXXXXXXX). Tuttavia,

in data 21 giugno 2018 si comunicava all'utente l'impossibilità tecnica di procedere con la migrazione verso fibra e di procedere pertanto alla restituzione del modem. In data 11 novembre 2019 la linea migrava verso altro operatore. Con riferimento alla mancata proroga della promo, è evidente che, avendo la convenuta sanato quanto contestato con emissione di ndc, la controversia verta, in merito a questo punto, unicamente su un'indebita fatturazione che trova il suo soddisfacimento attraverso il rimborso o lo storno degli importi eventualmente fatturati e non dovuti. Parte istante non ha subito alcun danno. In merito alla mancata migrazione interna verso fibra, parte istante veniva tempestivamente informato dell'impossibilità tecnica di aderire alla nuova tecnologia, pertanto, alcun indennizzo va corrisposto; In merito alla richiesta di indennizzo per malfunzionamento, voglia l'adito Corecom considerare che alcun reclamo/segnalazione di malfunzionamento risulta in atti. Si rappresenta che la Carta Servizi WIND, in tema di irregolare funzionamento del servizio, all'art. 2.2 dispone 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...". Nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3". Ciò posto, dunque, il diritto dell'istante ad essere indennizzato per un eventuale disservizio, sorge solo ed esclusivamente nel caso in cui la sua segnalazione di guasto effettuata al servizio clienti non trovi una risoluzione nel termine indicato. L'operatore allega traffico telefonico generato nell'ultimo periodo e fino alla migrazione della linea.

Alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono. Nel merito l'istante lamenta aumenti del canone mensile non coerenti con l'offerta commerciale a cui ha aderito il 17/10/2016, a partire dal 13° mese dall'attivazione del contratto, oltre alla mancata attivazione della Fibra. In relazione all'aumento, dopo il primo anno, del canone mensile, lamentato dall'istante, lo stesso, a supporto di quanto dichiarato, pur non avendo depositato le fatture dalle quali evincere tali asseriti aumenti, deposita copia del contratto 1272118933702 datato 17/10/2016 relativo all'Offerta Absolute, e copia della mail di conferma della sottoscrizione dello stesso, inviata da Wind, dalla quale risulta, tra l'altro, l'applicazione della promozione Codice WST116AB: "Per te Absolute a 19,95 euro prezzo fisso anche dopo il primo anno". L'operatore, nei propri scritti difensivi, ammettendo di fatto l'erroneo mancato rinnovo della promozione, riferisce di avere sanato tale disservizio con emissione di una nota di credito, circostanza questa non smentita dall'istante. L'istante infatti nulla ha replicato in proposito, pur avendone facoltà entro il termine a tal fine concesso. Si configura pertanto una errata fatturazione per la quale non è previsto alcun indennizzo oltre lo storno e/o rimborso di quanto indebitamente fatturato. Nella considerazione, però, che l'operatore, a supporto di quanto dichiarato non ha depositato, ai fini probatori, la copia della nota di credito emessa, in accoglimento della richiesta dell'istante di cui al punto 1), ove non abbia già provveduto, l'operatore è tenuto al ricalcolo delle fatture, fino alla chiusura dell'intero ciclo di fatturazione, mediante lo storno di quanto in eccedenza addebitato e il rimborso di quanto eventualmente in eccedenza corrisposto dall'istante rispetto a quanto effettivamente dovuto. Non può essere accolta la richiesta di cui al punto 2) in quanto generica e non adeguatamente motivata, anche nella considerazione che non risulta agli atti che l'istante non abbia fruito del servizio o che abbia inoltrato alcun reclamo/segnalazione di malfunzionamento. In relazione alla richiesta di cui al punto 3) si ritiene che la stessa possa essere parzialmente accolta limitatamente alla mancata fornitura del servizio Fibra per le ragioni che seguono. L'operatore nei propri scritti dichiara che l'ordine n. 1-423429212474 di aprile 2018 per migrazione verso Fibra FTTH inizialmente non è stato perfezionato in quanto l'utente ha fornito indirizzo errato che ha poi inviato correttamente in data 23 maggio 2018 e che tuttavia, in data 21 giugno 2018 ha comunicato all'utente l'impossibilità tecnica di procedere con la migrazione verso fibra e di procedere pertanto alla restituzione del modem. Nella considerazione che l'operatore, per escludere la propria responsabilità, in questa sede, avrebbe dovuto dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa, oltre a fornire prova di avere informato, adeguatamente, l'utente, in mancanza di tali complimenti, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Posto quanto sopra si ritiene pertanto equo riconoscere un indennizzo nella misura massima prevista di euro 100,00 in applicazione dell'art. 4, comma 3, del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS, poiché trattasi di servizio offerto gratuitamente così come dichiarato dall'istante,

“(migrazione interna alle stesse condizioni precedenti)”, aumentato di un terzo poiché trattasi di servizio fibra in applicazione dell’art. 13 comma 2 del medesimo Regolamento.

#### DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 21/11/2019, è tenuta a : - ricalcolo delle fatture, fino alla chiusura dell’intero ciclo di fatturazione, mediante lo storno di quanto in eccedenza addebitato e il rimborso di quanto eventualmente in eccedenza corrisposto dall’istante rispetto a quanto effettivamente dovuto. - corrispondere un indennizzo di euro 100,00 (cento/00) in applicazione dell’art. 4, comma 3, del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS, poiché trattasi di servizio offerto gratuitamente, aumentato di un terzo poiché trattasi di servizio fibra, in applicazione dell’art. 13 comma 2 del medesimo Regolamento.

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.

Il direttore  
Gianpaolo Simone