

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/67412/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - 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;

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

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l' Autorita 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" (Co.Re.Com.);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 11/01/2019 acquisita con protocollo N. 0012441 del 11/01/2019 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:

Il Sig. XXXX XXXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della WIND Tre S.p.A. per l’utenza di tipo privato XXXXXXXXXXXX, il ritardo nell’attivazione del servizio ADSL. In particolare nell’istanza introduttiva del procedimento l’utente ha dichiarato di aver sottoscritto in data in data 26/06/2018 un contratto con la WIND Tre S.p.A. per la fornitura del servizio fonia e ADSL. In data 04/07/2018 la linea è stata attivata ma la mancata consegna del modem ha comportando un totale isolamento dell’utenza XXXXXXXXXXXX. L’utente ha dichiarato altresì, di aver reclamato il proprio disservizio al call-center della Wind Tre S.p.A. e di aver avuto consegnato il modem solo nella data del 20/08/2018. In base a tali premesse l’istante ha richiesto quanto segue: 1) l’indennizzo per la mancata/ritardata attivazione del servizio; 2) lo storno e/o rimborso delle fatture; 3) le spese di procedura.

L’operatore WIND Tre S.p.A. di seguito WIND, società o operatore, ha depositato la memoria con l’allegata documentazione, nella quale in sintesi, ed a difesa del proprio operato ha dichiarato quanto segue. L’istante ha sottoscritto con la Wind per l’utenza XXXXXXXXXXXX il contratto n. XXXXXXXXXXXX con listino 3Internet in ADSL - Voce chiamate illimitate gratis - 3Fiber 19,90- Promo Infostrada x 3WINDFibra - ADSL e 3Fiber -ADSL 2 euro- accesso UII, CPE Dati -Infostrada attivo dal 04/07/2018. Che la linea, per cui l’istante contesta la mancata consegna del modem, è una linea Unbundling, pertanto il disservizio lamentato è relativo alla sola componente ADSL e non alla componente voce che funziona correttamente poiché non viene utilizzata attraverso il modem. Difatti il traffico voce è regolare a partire dalla data del 09/07/2018, data di attivazione del servizio, come da allegata documentazione in uno alla memoria. Nel proseguo della memoria e nel merito, l’operatore ha dichiarato che solo nella data 07/08/2018 l’istante promuoveva istanza ex art.5, per disservizio tecnico, e solo in pari data la società apprendeva del disservizio dell’utente non avendo quest’ultimo reclamato

alcunché fino a tale data. Il disagio dell'istante veniva risolto nella data del 20/08/2018, quando il modem veniva consegnato e l'utente personalmente confermava il corretto funzionamento ed utilizzo del servizio ADSL. Nel proseguo della memoria la società ha affermato che alcuna responsabilità è imputabile alla Wind atteso che l'utente, non ha mai reclamato il proprio disservizio ed atteso che l'art. 6.2 delle condizioni di contratto, sottoscritte dall'istante, prevedono espressamente che “ Wind non avrà nessuna responsabilità in ordine al funzionamento o ad eventuali difetti degli apparati consegnati, obbligandosi solo alla riparazione o sostituzione degli Apparati che presentassero difetti di fabbricazione. E' ad esclusivo rischio del Cliente l'eventuale guasto e furto degli Apparati dovuti a cause imputabili a terzi e/o anche a forza maggiore o causo fortuito, il Cliente assumerà altresì ogni rischio relativo al loro perimento.....” . In ragione di quanto sopra esposto, pertanto, la società ha chiesto il rigetto di tutte le richieste formulate dall'istante poiché infondate in fatto ed in diritto.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento per le motivazioni che seguono. Dalla disanima della documentazione depositata in atti al fascicolo, si evince che l'istante in data 26/06/2018 ha sottoscritto per l'utenza di tipo privato XXXXXXXXXXXX, un contratto con la Wind, sia per la componente voce che per il servizio internet, con abbinata l'offerta 3ADSL e con consegna del modem, apparato necessario all'utilizzo del servizio ADSL, all'indirizzo dell'istante. Consegna che, come da documentazione in atti depositata e per quanto anche argomentato in sede di udienza di discussione, è avvenuta in ritardo, e solo a seguito della proposizione dell'istanza ex art.5, da parte dell'utente. Difatti dalla disanima delle schermate di sistema, depositate in atti dall'operatore, risulta che l'utilizzo del servizio voce inerente l'utenza XXXXXXXXXXXX, ha inizio nella data del 09/07/2018, mentre l'utilizzo del servizio ADSL inizia solamente nella data del 20/08/2018, data in cui è avvenuta la consegna del modem, come confermato dallo stesso istante nei propri scritti. In considerazione di quanto sopra trascritto, comprovato dalla documentazione probante in atti depositata, è imputabile alla società un ritardo nell'attivazione della sola componente ADSL, pertanto la richiesta di cui al punto 1) può trovare accoglimento secondo quanto di seguito indicato. La Wind è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'art. 4 comma 1, del Regolamento sugli indennizzi nella misura di euro 7,50 pro die, per 43 giorni calcolati dalla data del 09/07/2018 alla data del 20/08/2018, data di consegna dell'apparato (modem), come confermato dallo stesso istante, per un importo complessivo di euro 322,50 (trecentoventidue/50). Accertato che l'istante non ha usufruito del servizio ADSL, nel periodo 09/07/2018 - 20/08/2018, la Wind è tenuta allo storno ovvero il rimborso, se già pagato, della quota di canone corrispondente al solo costo del servizio ADSL sulla fatturazione emessa sull'utenza XXXXXXXXXXXX. In ultimo, ed in accoglimento alla richiesta di cui al punto 3), appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art.20 comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) quale rimborso per le spese di procedura.

DETERMINA

- Wind Tre, in accoglimento dell'istanza del 11/01/2019, è tenuta a operare sulla fatturazione emessa per l'utenza XXXXXXXXXXXX, per il periodo dal 09/07/2018 al 20/08/2018, lo storno ovvero il rimborso, se già pagato, della quota di canone corrispondente al solo costo del servizio ADSL. Gli importi, eventualmente rimborsati, dovranno essere maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e fino al soddisfo. Altresì la WIND Tre S.p.A. è tenuta, a corrispondere a mezzo bonifico o assegno bancario, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché l'importo di euro 322,50 (trecentoventidue/50) quale indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio ADSL, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e fino al soddisfo.

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
Francesco Di Chiara