

DETERMINA Fascicolo n. GU14/111620/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA XXXXXXXXX L. - 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 XXXXXXXXX L. , del 15/04/2019 acquisita con protocollo n. 0166929 del 15/04/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’Istante Con l’istanza di definizione l’istante, signor L. XXXXXXXX, ha lamentato: “In data 30.03.2018 sottoscrivevo un contratto per una nuova linea telefonica fissa “WindHome Fibra 200” presso l’indirizzo di Via della Farnesina 52 Roma 00135 (numero di telefono 0689xxx, codice cliente n. 3480xxxx). Tale offerta includeva fibra illimitata alla velocità di 200 MB e una Sim mobile dati con 100 GB al mese da condividere con le linee mobili Wind intestate allo stesso intestatario del contratto di rete fissa, alle quali era riservata apposita tariffa (“WindHome Magnum”; in data 03.04.2018 ricevevo conferma della corretta

conclusione del contratto, n. 1420160002935, e dell'avvio della procedura di attivazione; in data 07.05.2018 un tecnico Wind effettuava il sopralluogo nell'abitazione, procedeva all'installazione del modem e all'attivazione del servizio. Nella serata dello stesso giorno completavo la procedura di registrazione on line della linea e prendeva avvio l'effettiva erogazione del servizio; in data 09.05.2018 mi recavo presso il rivenditore ufficiale Wind sito nella Stazione ferroviaria di Roma termini (Piazza dei Cinquecento) dove richiedevo: o l'attivazione di una nuova linea mobile dati n. 329/9321717, con cui fruire dei 100 GB al mese di navigazione internet mobile inclusi nel contratto telefonia fissa "WindHome Fibra 200"; o la portabilità a Wind delle linee di telefonia mobile a me intestate n. 328/0xxx e n. 392/9x, al fine di fruire della citata tariffa "WindHome Magnum" dedicata ai titolari di contratto di telefonia fissa "WindHome Fibra 200" nonché dei suddetti 100 GB al mese di navigazione internet mobile; o l'attivazione di una nuova linea mobile dati (numero 380/4738119), necessaria per ottenere a titolo gratuito, ma con vincolo di permanenza contrattuale con Wind, un apparato Alcatel per la navigazione mobile (meglio specificato qui di seguito); o i seguenti apparati a titolo gratuito, ma con vincolo di permanenza contrattuale con Wind: Home&Life Cam (IMEI 708977804040233), "associata" contrattualmente alla nuova e sopra indicata SIM dati n. 329/9321717; Kit Alcatel (IMEI 353426094156270), "associato" contrattualmente alla nuova e sopra indicata SIM dati n. 380/4xxx; il servizio di telefonia fissa "WindHome Fibra 200", dopo una prima settimana di effettiva fornitura, veniva improvvisamente interrotto in data 15.05.2018. In tale data segnalavo al servizio clienti l'interruzione della fornitura ed in data 19.05.2018 effettuavo una seconda segnalazione (pratica n. 1100357039), nel corso delle quali gli operatori mi assicuravano un tempestivo ripristino della linea; in data 23.05.2018 effettuavo una terza telefonata al servizio clienti, nel corso della quale l'operatore mi spiegava che il mio contratto era stato portato dalla società in c.d. "KO TECNICO" a causa di non meglio precisate difficoltà tecniche e che avrei dovuto attendere di essere ricontattato dal servizio clienti; dopo oltre un mese e numerosi tentativi di ottenere informazioni da parte del servizio clienti, in data 25.06.2018 un operatore del servizio clienti: o mi confermava L'IMPOSSIBILITA' TECNICA da parte di Wind di continuare ad erogare il servizio di telefonia fissa; o mi informava della conseguente NECESSITA' DI CESSARE l'attuale contratto di telefonia fissa; o mi offriva la facoltà di stipulare, previa restituzione degli apparati attualmente da me detenuti (modem ADSL, Home&Life Cam, Kit Alcatel), un nuovo contratto di telefonia fissa presso lo stesso indirizzo ed alle stesse condizioni economiche del precedente contratto (compresa la possibilità di acquisire nuovamente a titolo gratuito i suddetti apparati), ma ad una VELOCITA' DI BANDA DIMEZZATA (100 MB anziché 200MB); considerato: che stavo subendo un'interruzione ingiustificata del servizio che, a tale data, perdurava da oltre 45 giorni e che mi stava procurando notevoli danni e disagi; che la società Wind aveva espressamente comunicato L'IMPOSSIBILITA' TECNICA di adempiere al contratto di telefonia fissa "WindHome Fibra 200"; che la regolare esecuzione del servizio di telefonia fissa "WindHome Fibra 200" ha costituito l'unico presupposto sulla base del quale, pochi giorni dopo l'attivazione di tale servizio, avevo proceduto: o all'attivazione delle nuove linee mobili dati n. 329/9xxx e n. 380/4xxx; o a richiedere la portabilità a Wind delle SIM di telefonia mobile a me intestate n. 328/0xxx e n. 392/9xxxx; o a richiedere gli apparati a titolo gratuito, ma con vincolo di permanenza contrattuale, Home&Life Cam e Kit Alcatel; la richiesta di Wind di restituire gli apparati da me detenuti per poi procedere, una volta stipulato l'eventuale nuovo contratto di telefonia fissa, al ritiro di ulteriori nuovi apparati comportava per me un inaccettabile aggravio; la stipula del nuovo contratto proposto non appariva conveniente, posto che, a parità di condizioni economiche, veniva garantita una VELOCITA' DI BANDA DIMEZZATA, per tutte queste ragioni, in data 04.07.2018, inviavo lettera alla società a mezzo PEC con cui comunicavo: il RECESSO dal contratto di telefonia fissa "WindHome Fibra 200" n. 1420160002935 concluso in data 03.04.2018 e la conseguente cessazione del servizio, senza migrazione ad altro operatore e senza rientro in Telecom Italia. Tale recesso era dovuto all'inadeguatezza tecnica della rete Wind Tre e alle conseguenti modifiche contrattuali imposte dalla società e pertanto, ai sensi dell'art. 13 delle condizioni generali di contratto di Wind, la disattivazione sarebbe dovuta avvenire senza alcun costo o penale; di aver effettuato la portabilità ad altro operatore delle linee di telefonia mobile a me intestate n. 328/06xxxxx e n. 392/97xxx; chiedevo di cessare le linee mobili dati n. 329/93xxx e n. 380/47xxx; di restituire gli apparati da me attualmente detenuti (modem ADSL, Home&Life Cam, Kit Alcatel), DIFFIDANDO LA SOCIETA' DALL'APPLICARE QUALSIASI COSTO O PENALE PER L'ANTICIPATA RISOLUZIONE DEI CONTRATTI di telefonia mobile cui tali apparati sarebbero vincolati, POSTO CHE LE RISPETTIVE RISOLUZIONI CONTRATTUALI SONO CONSEGUENZA DEL RECESSO DAL CONTRATTO DI TELEFONIA FISSA PER RAGIONI – COME SOPRA ESPOSTO – NON RICONDUCIBILI ALLA MIA VOLONTA'; la liquidazione dell'INDENNIZZO di euro 100,00 previsto nei casi di "irregolare funzionamento del servizio" (cfr rispettivamente par. 3.3 e par. 2.2 della carta dei servizi della società Wind), nonché il RISARCIMENTO DEL MAGGIOR DANNO subito, come previsto

dal medesimo par. 3.3 della citata carta dei servizi, per un importo di euro 400,00 in conseguenza dei disagi connessi alla mancata erogazione del servizio per QUARANTACINQUE GIORNI e salvo il risarcimento degli ulteriori danni derivanti dal ritardo nella disattivazione del servizio; la cancellazione di tutti i miei dati personali detenuti dalla società Wind, opponendomi al loro trattamento per fini di invio di materiale pubblicitario o di marketing o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, anche telefonica, da parte della società o di soggetti terzi. La società, nonostante in data 17.08.2018 avessi inviato un sollecito a mezzo Pec NON HA MAI FORNITO RISPOSTA ALLE MIE COMUNICAZIONI. Richiedo la formalizzazione dell'avvenuto RECESSO senza alcun costo o penale (ai sensi dell'art. 13 delle condizioni generali di contratto Wind) dal contratto di telefonia fissa "WindHome Fibra 200" n. 1420160002935 concluso in data 03.04.2018, in quanto esso è stato causato dall'impossibilità tecnica di Wind di eseguire il servizio alle prestazioni contrattuali pattuite; la generale sanatoria della mia posizione amministrativa-contabile con Wind (incluse le fatture applicanti ingiustificate penali per l'anticipata risoluzione dei contratti delle quattro linee mobili, che sono state emesse senza considerare che le rispettive risoluzioni contrattuali sono conseguenza del recesso dal sopracitato contratto di telefonia fissa per ragioni non riconducibili alla mia volontà, bensì all'impossibilità tecnica della rete Wind; la liquidazione dell'INDENNIZZO di euro 400,00 previsto nei casi di "irregolare funzionamento del servizio" (cfr rispettivamente par. 3.3 e par 2.2 della carta dei servizi della società Wind); del RISARCIMENTO del maggior danno subito, come previsto dal medesimo par. 3.3 della citata carta dei servizi, per un importo di euro 1.100,00, in conseguenza dei disagi connessi alla mancata erogazione del servizio per oltre 5 mesi (con successiva impossibilità di migrazione ad altro operatore di telefonia fissa). Tale somma tiene inoltre conto dei costi sostenuti per: - l'attivazione iniziale dei servizi e apparati Wind e l'acquisto delle necessarie 4 schede mobili Wind; - l'attivazione iniziale dei servizi, apparati e schede mobili dell'altro operatore di telefonia presso cui si è successivamente stati costretti a migrare; nonché del tempo e delle energie impiegate per: - la gestione di numerosi reclami telefonici alla società Wind, - la redazione di n. 2 lettere di reclamo alla società Wind; - l'esperimento del tentativo di conciliazione innanzi al Corecom Lazio (concluso negativamente dal conciliatore a causa dell'inerzia dell'operatore Wind, che non ha risposto senza addurre giustificati motivi); - l'espletamento della presente istanza di definizione innanzi a Codesta Autorità. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti euro 1.500,00.

2. La posizione dell'operatore Si costituiva WIND TRE SPA deducendo che: "Dopo aver esposto la ricostruzione della vicenda contrattuale così come affermata e su riportata dall'istante, inizia la memoria difensiva del Gestore: "Da verifiche svolte veniva appurato che in data 30.03.2018 veniva inserito, da canale eCommerce del sito 155.it, l'ordine (ID 1-420161453634) di attivazione del contratto codice 142016000xx per la LNA (Linea Non Attiva) 0689xxxx con offerta commerciale in promozione Wind Internet200, spedizione dell'Apparato Fibra e accesso FIBRA FTTC VULA. Il modem veniva consegnato in data 19.04.2018 ma in data 26.05.2018 risulava un KO con motivazione "Area non coperta dal servizio; risottomettere a 100 Mega". A fronte del succitato KO veniva pertanto disattivato l'apparato ed in data 02.07.2018 il cliente veniva contattato per proporre la ricontrattualizzazione dell'offerta commerciale a 100 Mega: lo stesso, tuttavia, rifiutava la predetta ricontrattualizzazione. Nelle more, l'istante attivava, in data 09.05.2018 da canale Dealer Wind i seguenti contatti: 1424761427866 – 1424764315542 – 1424782082238 – 1424754039668 che confluivano nell'offerta convergente Fisso/Mobile Wind Fibra. In data 04.07.2018, perveniva una PEC con cui il cliente, rilevata l'impossibilità di attivare l'offerta commerciale Wind Internet200, chiedeva di recedere senza alcuna applicazione di penale per le utenze mobili e per i CPE associati. Il reclamo veniva riscontrato in data 11.07.2018 come da allegato mediante invio di mail. Wind Tre processava la disattivazione delle utenze mobili 3299xxxx per RECESSO (data la mancata attivazione della linea fissa) e la numerazione 3804xxx secondo la richiesta del cliente. In riferimento all'utenza 3299xxxx con associato CPE 708977804040233 la scrivente stornava la maxi rata di euro 73,69 visibile sul conto Telefonico W1814091523 (nel quale veniva addebitato e riaccreditato tale importo). Il cliente veniva debitamente informato della gestione intrapresa mediante invio di mail all'indirizzo loXXXXXX@gmail.com. La domanda attorea così come formulata non merita accoglimento in quanto infondata in fatto ed in diritto. Preme preliminarmente richiamare le condizioni generali di contratto e la carta dei servizi che dispongono all'art. 3.1 delle Condizioni Generali di Contratto "Attivazione del Servizio", statuisce che "Wind si impegna ad attivare il servizio entro i seguenti termini, decorrenti dalla data di ricezione della Proposta: 70 giorni per il Servizio di telefonia fissa tradizionale e su IP e/o ADSL in accesso diretto e per il Servizio di telefonia fissa tradizionale e su IP e/o ADSL in accesso indiretto; 45 giorni per il Servizio Adsl in accesso indiretto", L'art. 2.2 "Accettazione da parte di Wind e conclusione del contratto" statuisce che: "Qualora l'attivazione del Servizio non sia possibile a causa di

impedimenti di carattere tecnico non imputabili a Wind oppure per cause imputabili al Cliente, la Proposta non potrà essere accettata e, comunque il Contratto eventualmente concluso si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di Wind nei confronti del Cliente. In tutti i casi sopra indicati, Wind provvederà tempestivamente a comunicare al Cliente la mancata accettazione della Proposta ed i motivi del rifiuto.” Il termine ultimo per l’attivazione della numerazione era quindi l’08.06.2018, ma in data 26.05.2018 risulava un KO tecnico. Il cliente veniva informato in pari data, come da lui stesso confermato. In considerazione di quanto sopra gli indennizzi per disservizio non potranno essere riconosciuti e pertanto Wind chiede il rigetto della domanda. Inoltre preme sottolineare che Wind Tre adempiva anche gli oneri informativi in merito alla mancata attivazione della linea con la telefonata del 26.05.2018 quando, comunicando l’impossibilità tecnica per Area non coperta dal servizio, proponeva l’attivazione di altro contratto. A tal proposito preme richiamare la Delibera 4-18 CIR dell’Agcom con cui l’Autorità ha statuito che, l’operatore, nonostante la mancata attivazione della linea oggetto di controversia, si era correttamente adoperato per adempiere la propria obbligazione contrattuale; tuttavia la mancata attivazione era effettivamente dipesa da causa non imputabile all’operatore che, pertanto, in tal caso è tenuto a rispondere esclusivamente (ed eventualmente) sotto il profilo del mancato adempimento degli oneri informativi di competenza. Con riferimento agli oneri informativi, quindi, in tale delibera è altresì precisato che, in virtù del principio di equità espressamente richiamato nelle Linee Guida (cfr. par. III.5.2), si è ritenuto di riconoscere l’indennizzo di cui sopra in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell’operatore consistente nella mancata comunicazione dell’impossibilità di attivare la linea telefonica, ritenendosi sproporzionato riconoscere l’indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, come se l’operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive. Si ritiene per quanto già esposto illegittimo l’indennizzo per il disservizio in quanto rientrando assorbito nell’indennizzo per mancata attivazione del contratto. Si respinge inoltre la richiesta di storno dei costi di recesso in quanto previsti contrattualmente e la richiesta di risarcimento danni. E’ noto che l’art. 19 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, rubricato “Decisione della controversia” al punto 4 stabilisce che “L’Autorità, con provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”. Al punto 5 che: “Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno”. Sempre relativamente alla richiesta di risarcimento danni occorre precisare che le disposizioni contenute nelle “linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” e approvate con delibera n. 276/13/CONS dell’11.04.2013, specificano all’art. 1.2 Ambito oggettivo... in particolare le richieste inerenti al risarcimento del danno derivante dalle condotte sopra indicate possono sicuramente essere oggetto del tentativo di conciliazione stante la natura tendenzialmente omnicomprensiva e volontaristica di tale strumento di risoluzione delle controversie, mentre analoghe richieste non possono trovare cittadinanza in sede di definizione ove l’Autorità riveste il diverso ruolo di decisore. Per quanto esposto in linea con numerose disposizioni dell’AGCOM, una per tutte la Delibera n. 19/14/CIR, è fatto notorio che “la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell’Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare la sussistenza del fatto obiettivo dell’inadempimento, ai sensi dell’art. 19, comma 4, del Regolamento e che, pertanto la domanda dell’istante di cui al punto...”. L’istante presente, alla data odierna un insoluto pari ad euro 118,65; pertanto la Scrivente chiede a Codesta Spett.le Autorità di rigettare integralmente le richieste di controparte ed, in subordine, ex art. 1241 c.c. e ss, operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile. Conclude perché l’Autorità voglia: nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall’istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, fissando l’udienza di discussione come previsto da Delibera 203/18/CONS art. 16 comma 4; nella denegata ipotesi in cui il Corecom liquidasse degli indennizzi in favore dell’istante, di operare una eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché ex art. 1243 c.c. e ss, trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile.

3. Motivazione della decisione Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell’Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L’Autorità, con

il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate. La richiesta dell'istante è da accogliere nei limiti che seguono. L'utente lamenta, in primis, la mancata attivazione del servizio e difetto di informazione al cliente, il tutto relativo ad una linea telefonica fissa "WindHome Fibra 200", contratto sottoscritto in data 30.03.2018, dopo sopralluogo nell'abitazione e installazione del modem da parte di un tecnico di Wind Tre, il servizio veniva attivato dall'operatore in data 07.05.2018, per poi essere interrotto in data 15.05.2018 ed in data 26.05.2018 l'utente veniva informato dall'operatore che per motivi tecnici il servizio non poteva essere attivato. I giorni trascorsi dalla sottoscrizione del contratto, 30.03.2018, alla data di informazione dell'impossibilità di attivazione del servizio, 26.05.2018, ammontano a 57 giorni. Il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, all'art. 4, comma 1, prevede che "Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo...". Dall'esame dell'art. 3.1 delle Condizioni Generali di Contratto "Attivazione del Servizio", risulta, che Wind si impegna ad attivare il servizio entro i seguenti termini, decorrenti dalla data di ricezione della Proposta: 70 giorni per il Servizio di telefonia fissa tradizionale e su IP e/o ADSL in accesso diretto e per il Servizio di telefonia fissa tradizionale e su IP e/o ADSL in accesso indiretto; 45 giorni per il Servizio Adsl in accesso indiretto". L'art. 2.2 "Accettazione da parte di Wind e conclusione del contratto" statuisce che: "Qualora l'attivazione del Servizio non sia possibile a causa di impedimenti di carattere tecnico non imputabili a Wind oppure per cause imputabili al Cliente, la Proposta non potrà essere accettata e, comunque il Contratto eventualmente concluso si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di Wind nei confronti del Cliente. In tutti i casi sopra indicati, Wind provvederà tempestivamente a comunicare al Cliente la mancata accettazione della Proposta ed i motivi del rifiuto". Pertanto, essendo i giorni previsti dal contratto per l'attivazione della linea fissa pari a 70 e l'operatore ha comunicato all'utente l'impossibilità di attivare il servizio al 57° giorno dalla sottoscrizione del contratto, non si può ritenere l'operatore inadempiente. Inoltre, per gli oneri informativi in merito alla mancata attivazione della linea, ind Tre risulta adempiente con la telefonata del 26.05.2018, quando, comunicando l'impossibilità tecnica per Area non coperta dal servizio, proponeva l'attivazione di altro contratto. Inoltre, in ordine alla specifica problematica della velocità di collegamento alla rete, si richiama il quadro regolamentare tracciato dalla delibera Agcom n. 244/08/CSP che, all'art. 7, prevede l'obbligo dell'operatore di specificare la velocità minima reale di accesso alla rete e di garantire la banda minima in downloading. L'adempimento da parte degli operatori del suddetto obbligo è verificabile 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. L'utente che rilevi valori peggiori rispetto a quanto garantito dall'operatore può fare reclamo per richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti e, ove non vengano ristabiliti i livelli di qualità contrattuali, può unicamente richiedere il recesso senza penali ai sensi del citato articolo. Si veda in merito l'orientamento costante dell'Autorità Garante (ex multis delibere Agcom nn. 126/16/CIR, 131/06/CPS; 93/11/CIR; 96/17/CONS; 1/18/CIR). Alla luce di quanto su esposto, la domanda relativa alla liquidazione degli indennizzi per la mancata attivazione della linea, per il mancato assolvimento degli oneri informativi e per il mancato riscontro del reclamo, non può che essere rigettata, mentre si dispone lo storno delle due fatture emesse dall'operatore, per un importo complessivo di € 118,65, in quanto il servizio veniva fornito solamente nei primi 8 giorni dall'attivazione e l'operatore trasformava il contratto in c.d. "KO TECNICO". La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo liquidare l'importo di 50,00 € a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in accoglimento dell'istanza del 15/04/2019, è tenuta a pagare in favore dell'istante, la somma di € 50,00 a titolo di spese di procedura, nonché a provvedere allo storno/rimborso delle due fatture emesse dal gestore per un importo complessivo di € 118,65, in quanto il servizio veniva fornito solamente

nei primi 8 giorni dall'attivazione e l'operatore trasformava il contratto in c.d. "KO TECNICO". 2. La società Wind Tre SpA è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

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