

Oggetto: definizione della controversia G. Pxxx/Windtre S.p.A. (Lazio/D/464/2018)

Il direttore

VISTO lo Statuto, approvato con legge statutaria 11 novembre 2004, n. 1 e successive modifiche e, in particolare, l'articolo 24;

VISTA la legge regionale 18 febbraio 2002, n. 6 (Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale) e successive modifiche;

VISTO il Regolamento di organizzazione del Consiglio regionale, approvato con deliberazione dell'Ufficio di presidenza 29 gennaio 2003, n. 3, e successive modifiche;

VISTA la deliberazione 27 gennaio 2022, n. 10 (Riorganizzazione delle strutture amministrative del Consiglio regionale. Modifiche al Regolamento di organizzazione. Proposta.) ed in particolare l'articolo 15 ter, lettera b);

VISTA la determinazione 9 febbraio 2022, n. A00138 (Istituzione delle aree presso il Consiglio regionale del Lazio. Revoca della determinazione 2 settembre 2021, n. 107);

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 28 febbraio 2022, n. 9, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 28 febbraio 2022, n. 21, al sottoscritto dott. Aurelio Lo Fazio è stato conferito l'incarico di direttore del servizio "Coordinamento organismi di controllo e garanzia";

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 15 ottobre 2020, n. 5, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 6 ottobre 2020, n. 125, è stato conferito l'incarico di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al dott. Roberto Rizzi, a cui, a seguito della citata deliberazione 10/2022, l'incarico è di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al Consiglio regionale dell'economia e del lavoro e al Difensore Civico;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità);

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTA la delibera 16 febbraio 2011, n. 73/11/CONS (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS);

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13 (Disposizioni di riordino in materia di informazione e comunicazione), istitutiva del Comitato regionale per le comunicazioni, di seguito denominato Co.Re.Com.;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00314 del 16 dicembre 2019 con il quale è stato costituito il Comitato regionale per le comunicazioni della Regione Lazio (Co.Re.Com. Lazio);

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS, recentemente prorogato per l'anno 2022;

VISTA la convenzione tra l'Autorità e il Comitato, stipulata dai rispettivi Presidenti in data 5 marzo 2018, con la quale si è provveduto all'attribuzione di nuove deleghe di funzioni allo stesso Comitato, anch'essa prorogata per l'anno 2022;

VISTO il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, tramite la piattaforma Concialiab, approvato con delibera dell'Autorità n. 339/18/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente G. Pxxx presentata in data 17.04.2018 - PROT.2119;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante in relazione a servizi di telefonia mobile personale e servizi internet ADSL utenza privata forniti da Wind Tre 3 S.p.A. sull'utenza 06 8xxxxxxx lamentava mancata o parziale fornitura del servizio e in particolare descriveva i fatti come di seguito: dopo aver verificato la copertura della propria zona l'istante migra a Wind da altro operatore in data 24/09/2015.

Nonostante quest'ultimo ricevesse conferma dell'attivazione dell'ADSL in data 01/10/15 non riusciva mai a navigare se non per pochi minuti a bassissima velocità. Dopo numerose telefonate e-mail PEC, l'operatore comunicava al cliente che era in "virtuale" ovvero su linea Telecom nonostante avesse firmato un contratto Wind.

Inoltre, l'operatore non forniva un tempo per concludere la migrazione in quanto avrebbe dovuto attendere che si liberasse un "posto" nel centralino telefonico, quindi non prevedibile.

In data 14/01/2017 l'utente inoltrava disdetta.

Richiedeva quindi:

- storno di tutte le bollette del servizio ADSL non erogato,
- storno costo recupero crediti,
- indennizzo per ritardata risposta ai reclami,
- indennizzo per mancanza di attivazione ADSL,
- rimborso spese sostenute.

Nelle memorie difensive l'istante specifica in maniera più approfondita come di seguito specificato: approfittando dell'offerta Absolute ADSL a € 19,95 al mese iva compresa, con scadenza il 28 settembre 2015, l'istante aderiva il giorno stesso (24/09/2015) rispedendo il contratto firmato e controllando che vi fosse chiaramente indicato che la disponibilità del servizio avvenisse tramite rete WIND INFOSTRADA in quanto il mio interesse era focalizzato sui servizi INTERNET e non sulla linea telefonica perché da me quasi mai utilizzata.

In data 01/10/2015 attraverso una mail veniva confermata la registrazione dell'abbonamento ADSL e con un successivo SMS che si era conclusa positivamente l'attivazione dell'ADSL potendo quindi da quella data cominciare a "navigare".

Non riuscendo a navigare l'istante contatta lo stesso giorno il call center per ricevere indicazioni (operatore MV05RO Giulia e operatore MV08GI Marisa) ma non risolvendo il problema lo reindirizzano ad un tecnico (MV10VG Massimo) che effettua una serie di verifiche rivelatesi inconcludenti.

In data 03/10/2015 richiama il call center dell'operatore e lo indirizzano subito verso un tecnico (MO14CB Sabrina) che gli indica di resettare il router e di settarlo nuovamente con una serie di parametri fornitomi.

Alla fine, l'Operatore comunica che la data prevista per l'attivazione dell'ADSL **sarà il 09/10/2015** contraddicendo la mail e l'SMS inviata in precedenza.

In data 10/10/2015 ore 10:36 non potendo ancora usufruire del servizio ADSL l'istante ricontatta il call center (operatore CT58MQ) e viene informato del fatto che la linea è in virtuale su rete TELECOM e che il problema è senza una data di risoluzione; fa quindi presente che ha firmato un contratto su rete WIND INFOSTRADA ma la risposta non cambia.

Nella tarda mattinata del 23/10/2015 contatta altre 2 volte ancora il call center (operatori TE11AR Antonio e TE13IS Grazia) e gli ribadiscono che non possono fare nulla per risolvere il problema.

In data 02/11/2015 reclama a mezzo mail pec l'attivazione del servizio ADSL su rete WIND INFOSTRADA allegando lo screenshot del sito www.misurainternet.it dell'AGCOM che attraverso il software Ne.Me.Sys misura la velocità della rete nell'arco delle 24 ore.

Una volta scaricato e installato il software ha avuto la riprova che la velocità di connessione era, nell'arco delle 24 ore, pressoché pari a zero in quanto lo stesso non riusciva a misurarla tanto era bassa.

Sempre in data 02/11/2015 tramite mail pec inoltra il formulario UG dell'AGCOM per espletare il tentativo obbligatorio di conciliazione al Corecom della regione Lazio con richiesta di indennizzo. Successivamente recandosi nella sede del Corecom scopre che per qualche motivo non risulta inserito nella banca dati, per questo motivo ricompila il modulo e lo consegna a mano in data 05/02/2018.

In data 21/11/2015 reclama a mezzo mail pec l'attivazione del servizio ADSL su rete WIND INFOSTRADA contestando il primo conto telefonico con periodo di fatturazione 30/09/2015-31/10/2015.

Nel frattempo, provvede in autotutela a disdire la domiciliazione bancaria e chiama, per chiedere spiegazioni dell'emissione del conto telefonico pur non avendo il servizio, il call center (operatore SA17GZ) che però dopo l'indicazione dell'operatore rimane silente.

In data 28/11/2015 ore 17:28 chiama una prima volta il call center (operatore SQ65CG) che gli consiglia di inviare un reclamo e successivamente (operatore SQ68LR) gli comunica che questa è la situazione e che non si può fare niente.

In data 11/01/2016 ore 17:05 chiama una prima volta il call center (operatore ZM76EE Salvatore) e parla con un tecnico che conferma che tutto quello che si poteva fare da remoto era stato fatto; successivamente parla con una figura commerciale (operatore ZM80UD Gabriella) a cui espone ancora una volta le sue istanze, l'Operatore risponde che riferirà ai suoi capi.

In data 16/01/2016 reclama a mezzo mail pec l'attivazione del servizio ADSL su rete WIND INFOSTRADA e comunica di aver inoltrato il formulario UG dell'AGCOM per espletare il tentativo obbligatorio di conciliazione al Corecom della regione Lazio con richiesta di indennizzo.

In data 27/01/2016 ore 11:58 viene contattato dalla sede di WIND INFOSTRADA di Milano (n. 02 23196098) che dandogli ragione su tutto compreso l'indennizzo richiesto lo invitava nuovamente a chiamare il 155 per aprire una segnalazione di guasto così da poter attivare una procedura risolutiva. Fiducioso di risolvere finalmente il problema in data 30/01/2016 ore 18:30 chiama il call center (operatore BI30FR) ma per l'ennesima volta gli rispondono che il problema non è di natura tecnica ma la mancanza di segnale è dovuta al fatto di avere una linea in virtuale su linea TELECOM e che a questo non c'è rimedio perché la zona non è servita dalla linea WIND INFOSTRADA.

In data 31/01/2016 reclamo a mezzo mail pec l'attivazione del servizio ADSL su rete WIND INFOSTRADA, contesto la fattura emessa per il periodo 01/11/2015- 31/12/2015, ribadisce di aver inoltrato il tentativo obbligatorio di conciliazione al Corecom e comunica che a suo avviso si profila una fattispecie di reato perché gli è stato fatto firmare un contratto su rete WIND INFOSTRADA, elemento essenziale che lo ha convinto al cambio di operatore.

In data 03/03/2016 reclama a mezzo mail pec l'attivazione del servizio ADSL su rete WIND INFOSTRADA e ribadisce i concetti espressi nelle mail precedenti.

In data 10/04/2016 reclama a mezzo mail pec l'attivazione del servizio ADSL su rete WIND INFOSTRADA, contesta la fattura con periodo di fatturazione 01/01/2016- 29/02/2016 e ribadisce i concetti espressi nelle mail precedenti.

Poco dopo intorno al 20-25 aprile 2016 si accorge che hanno completamente staccato la connessione ADSL.

In data 03/05/2016 riceve finalmente una risposta scritta tramite mail, con date errate facenti capo a comunicazioni precedenti mai avvenute e numeri di pratica mai comunicatemi (si veda la documentazione allegata).

In data 26/05/2016 2016 reclama a mezzo mail pec l'attivazione del servizio ADSL su rete WIND INFOSTRADA, contesta la fattura con periodo di fatturazione 01/03/2016- 30/04/2016.

In data 27/07/2016 rispondono alla mail pec del 26/05/2016 (anche in questo caso posticipando la data al 30/05/2016) e confermano che dopo le verifiche necessarie la segnalazione non può essere accolta (si veda la documentazione allegata).

In data 28/07/2016 reclama a mezzo mail pec l'attivazione del servizio ADSL su rete WIND INFOSTRADA, contesta la fattura con periodo di fatturazione 01/05/2016- 30/06/2016.

In data 20/08/2016 l'operatore risponde alla mail pec del 28/07/2016 (anche in questo caso posticipando la data al 29/07/2016) e confermano che la segnalazione non può essere accolta (si veda la documentazione allegata).

In data 09/10/2016 reclama a mezzo mail pec l'attivazione del servizio ADSL su rete WIND INFOSTRADA, contesta la fattura con periodo di fatturazione 01/07/2016- 31/08/2016.

In data 19/10/2016 l'operatore risponde alla mail pec del 28/07/2016 (anche in questo caso posticipando la data al 10/10/2016) e confermano che dopo aver effettuato verifiche non è stata trovata nessuna irregolarità e pertanto confermano la correttezza degli importi fatturati (si veda la documentazione allegata).

In data 27/11/2016 reclama a mezzo mail pec l'attivazione del servizio ADSL su rete WIND INFOSTRADA, contesto la fattura con periodo di fatturazione 01/09/2016- 22/10/2016.

In data 16/12/2016 rispondono alla mail pec del 27/11/2016 (anche in questo caso posticipando la data al 28/11/2016) e confermano che dopo aver effettuato verifiche non veniva individuata alcuna irregolarità.

In data 14/01/2017 recede a mezzo pec dall'utenza telefonica e ADSL.

In data 03/03/2017 veniva contattato da società di recupero del credito MBCREDIT SOLUTION SPA.

2. La posizione dell'operatore.

Assume l'operatore che il contratto veniva attivato in data 30/09/2015 e disattivato il data 19/03/2017.

L'operatore precisa che l'istante avanza una serie di richieste generiche senza fornire alcuna prova a fundamenta delle sue richieste.

In particolare, l'operatore riferisce che durante tutta la durata del contratto si riscontra solo una navigazione lenta diffusa.

In merito alla lentezza dell'ADLS, la delibera AGCom 244/08/CSP, in tema di qualità dei servizi di accesso ad internet impone agli ISP di fornire una serie di informazioni e di garanzie agli utenti: tra queste vi è quella di dichiarare pubblicamente la banda minima garantita in download.

Al fine di mettere l'utente nella condizione di effettuare una misurazione adeguata della qualità della connessione ad internet da postazione fissa, l'Autorità ha avviato il progetto "Misura Internet" di cui Ne.Me. Sys. è il programma ufficiale.

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'utente deve effettuare il test completo Ne.Me. Sys per ottenere il certificato e inoltrare un reclamo con allegato tale certificato.

La delibera n.67/16/CIR all 2) precisa che un eventuale degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento e quindi non indennizzabile.

È quindi infondata la richiesta di parte istante volta ad ottenere un indennizzo.

L'operatore precisa che qualora fosse un malfunzionamento e disservizio sarebbe stato onere dell'istante segnalarlo al servizio clienti cosa che invece nel caso in esame non risulta provato.

L'operatore sottolinea inoltre anche che parte istante non ha pagato alcun conto telefonico.

L'operatore chiede di rigettare tutte le domande.

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 ed ammissibile.

In merito alla gestione dei reclami dalla documentazione e dall'istruttoria effettuata emerge che:

- in data 03/05/2016 Wind ha risposto al reclamo del 13/04/2016 inoltrato dal ricorrente,
- in data 27/07/2016 Wind ha risposto la reclamo del 30/05/2016 inoltrato dal ricorrente, la risposta risulta carente nelle ragioni in merito alla non possibilità di evadere la richiesta dell'istante,
- in data 20/08/2016 Wind ha risposto la reclamo del 29/07/2016 inoltrato dal ricorrente, la risposta risulta carente nelle ragioni in merito alla non possibilità di evadere la richiesta dell'istante,
- in data 19/10/2016 Wind ha risposto la reclamo del 10/10/2016 inoltrato dal ricorrente, la risposta risulta carente nelle ragioni in merito alla non possibilità di evadere la richiesta dell'istante,
- in data 16/12/2016 Wind ha risposto la reclamo del 28/11/2016 inoltrato dal ricorrente, la risposta risulta carente nelle ragioni in merito alla non possibilità di evadere la richiesta dell'istante,

- in data 03/03/2017 Wind ha risposto la reclamo del 17/01/2016 inoltrato dal ricorrente, Wind ha riconosciuto lo storno parziale di alcune fatture emesse nei confronti del ricorrente,

- in data 03/03/2017 Wind ha risposto la reclamo del 16/01/2016 inoltrato dal ricorrente, la risposta risulta carente nelle ragioni in merito alla non possibilità di evadere la richiesta dell'istante,

In tutti i reclami l'istante solleva problemi inerenti alla fruizione dell'ADSL, l'attivazione di linea Virtuale, la contestazione delle fatture emesse.

L'Istante non ha allegato certificazione NEMESYS ma solo iscrizione al servizio, lo stesso utente comunica di non essere riuscito a svolgere il relativo test (anche dall'elenco degli allegati si capisce che si tratta solo di "iscrizione al servizio")

RECLAMO 2016.11.27.pdf(dimensione 851 KB)
SCREENSHOT CONFERMA REGISTRAZIONE ABBONAMENTO
ADSL.pdf(dimensione 178 KB)
SCREENSHOT DATA CONTRATTO 2015.09.24.pdf(dimensione 117
KB)
SCREENSHOT ISCRIZIONE NEMESYS.pdf(dimensione 123 KB)
SCREENSHOT OFFERTA WIND □1.pdf(dimensione 690 KB)
SCREENSHOT OFFERTA WIND □2.pdf(dimensione 664 KB)
SCREENSHOT OFFERTA WIND □3.pdf(dimensione 434 KB)
SCREENSHOT PEC 2015.11.21.pdf(dimensione 141 KB)
SCREENSHOT PEC 2016.01.16.pdf(dimensione 144 KB)
SCREENSHOT PEC 2016.01.31.pdf(dimensione 133 KB)
SCREENSHOT PEC 2016.03.03.pdf(dimensione 129 KB)
SCREENSHOT PEC 2016.04.10.pdf(dimensione 139 KB)
SCREENSHOT PEC 2016.05.26.pdf(dimensione 144 KB)
SCREENSHOT PEC 2016.07.28.pdf(dimensione 135 KB)
SCREENSHOT PEC 2016.10.09.pdf(dimensione 125 KB)
SCREENSHOT PEC 2016.11.27.pdf(dimensione 138 KB)
SCREENSHOT PEC 2017.01.14.pdf(dimensione 147 KB)
2016.05.03 Risposta di Wind a contestazione
13.04.2016.pdf(dimensione 125 KB)
2016.07.27 Risposta Wind a contestazione del

Premesso quanto sopra:

- relativamente alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, dall'istruttoria risultano diversi reclami inoltrati come sopra specificato: il gestore ha documentato riscontri ai reclami non adeguatamente motivati.

Nel caso di rigetto del reclamo il gestore ha l'obbligo di comunicazione per iscritto adeguatamente motivato, il gestore non ha documentato riscontri motivati a tali reclami.

Quindi secondo l'Art.12 all. A della Delibera 73/11/CONS, e non avendo il Gestore risposto in maniera motivata ai reclami spetta il massimo di € 300,00 di indennizzo dal momento che i reclami, afferenti il medesimo disservizio, vanno considerati in maniera unitaria.

- in relazione all'asserita connessione lenta, la delibera Agcom n. 244/08/CSP, prevede 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. 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, sebbene

cogente dall'entrata in vigore del già menzionato provvedimento, è stato reso operativo e verificabile, già a partire dal mese di ottobre 2010, con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys, che consente di verificare la qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa resa all'utente finale. Inoltre, il successivo art. 8, comma 6 prevede 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". Ebbene, in applicazione delle norme sopra richiamate, la richiesta di indennizzo per il malfunzionamento della linea ADSL non può in questo caso essere accolta, in quanto di fronte all'asserita connessione lenta l'unico diritto dell'istante è quello di recedere dal contratto in esenzione spese.

Si ritiene, invece, di accogliere la richiesta di storno delle somme contabilizzate a titolo di servizio adsl dal momento che il gestore, a fronte della contestazione dell'utente, non ha fornito la prova di avere erogato il servizio in maniera regolare con conseguente diritto alla ricostruzione della posizione contabile.

DETERMINA

per i motivi espressi in premessa, che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione:

1. il parziale accoglimento dell'istanza con conseguente condanna di WINDTRE SPA alla ricostruzione della posizione contabile dell'istante mediante storno delle somme contabilizzate a titolo di linea adsl.
2. che 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;
3. che è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
4. che il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
5. di notificare il presente provvedimento alle parti;
6. di pubblicare il presente provvedimento sul sito web dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche dal link del sito del Co.Re.Com. Lazio.

Dott. Aurelio Lo Fazio

f.to