

## **DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/38833/2018**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - 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;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 31/10/2018 acquisita con protocollo N. 0176648 del 31/10/2018

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:

L’istante lamenta il seguente problema nei confronti di Wind Tre X (di seguito Wind), dichiarando, nell’istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 31/10/2018; l’udienza di conciliazione si è svolta in data 22/08/2018), quanto segue. E’ titolare di contratto di abbonamento ai servizi di telefonia fissa ed internet ADSL per un prezzo mensile pari ad € 40.00. Dai primi mesi di gennaio viene effettuata rimodulazione del prezzo con aumento di circa 1.50 € IVA esclusa. Non riceve notizia di ciò se non desumendola dalla fattura, essendogli così impedito di esercitare entro i termini decadenziali previsti il proprio diritto di recesso senza sostenere costi. Inoltre, in data 06/10/2016 viene richiesto trasloco della linea telefonica ed internet ADSL presso il nuovo indirizzo di residenza. Gli operatori del servizio clienti assicurano che entro la fine del mese il trasloco sarebbe avvenuto. Invece, solo dalla fine di dicembre, oltre 60 giorni dopo la richiesta, la linea viene riattivata. Nonostante ciò, assolve sia al pagamento del servizio non goduto sia a quello del servizio di trasloco, pari ad € 65.00 circa. Segnala, poi, che da maggio 2016 a novembre 2017 non riceve le fatture cartacee, nonostante l’addebito, sempre saldato, delle relative spese di emissione e spedizione. Segnala, infine, che il servizio internet ADSL fino a 20 Mega ad oggi raggiunge una velocità di connessione media pari a 3.5 Mbps, al di sotto dei minimi contrattuali previsti. In data 10/01/2018 invia reclamo che Wind non ha ancora provveduto a riscontrare. Alla luce di quanto segnalato l’istante è a richiedere: 1) di confermare l’avvenuta cessazione del contratto; 2) lo storno integrale di ogni eventuale insoluto, comprese spese di disattivazione/cessazione del contratto; 3) la corresponsione di un indennizzo per la mancata trasparenza contrattuale, il ritardo maturato nel trasloco dell’utenza, l’impossibilità di godere dei servizi di telefonia ed internet dal mese di ottobre 2016 alla fine del mese di dicembre 2016, il mancato invio delle bollette nonostante il pagamento del servizio, la velocità di connessione internet al di sotto degli standard contrattuali previsti, la mancata risposta al reclamo del 10/01/2018; 4) a titolo di rimborso spese di procedura una somma pari ad € 50,00.

Wind, con memoria in data 04.01.2019, in merito alla vicenda in esame, evidenzia quanto segue. In data 06/10/2016 l'istante rilasciava consenso vocale per la gestione del trasloco; veniva quindi inoltrato l'ordine con il nuovo indirizzo e con quello da variare. Si richiama l'art. 2.1 della Carta Servizi Wind, rubricato "Attivazione del servizio", il quale prevede: "Wind...attiva il servizio di telefonia vocale di norma entro il 70° giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di accesso diretto o indiretto ai servizi di telefonia fissa o servizi voce e internet a banda larga ovvero della richiesta di trasloco...". In data 22/11/2016 la richiesta di trasloco veniva dunque correttamente evasa. Si rilevano inoltre diversi contatti e lettere dell'istante di reclamo e sollecito in riferimento al trasloco oggetto di contestazione, sempre riscontrati con indicazione della tempistica di lavorazione della variazione richiesta, correttamente rispettata come da Carta Servizi. Pertanto, si ritiene come nessuna responsabilità sia imputabile a Wind, stante, appunto, l'evasione della richiesta di trasloco nei tempi stabiliti. In relazione alla modifica delle condizioni contrattuali, rispetto alla quale l'istante lamenta di non esser stato correttamente informato, si riportano tutti i dettagli del caso: - il 22/03/2016 veniva inviato il conto telefonico con la "modifica delle condizioni del contratto"; - 20/07/2016 veniva inviato il conto telefonico con la "modifica delle condizioni del contratto"; - 02/05/2017 veniva inviato il conto telefonico con la "modifica delle condizioni del contratto"; - 05/08/2018 veniva emesso il conto telefonico con la "modifica delle condizioni del contratto". Si rappresenta che in ogni comunicazione veniva informato l'istante, come previsto dall'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il quale, qualora avesse deciso di non accettare tali variazioni, poteva esercitare il diritto di recesso contrattuale senza penali né costi di disattivazione entro una certa data comunicata di volta in volta. Si evidenzia come l'istante fosse correttamente informato della situazione, infatti in data 16/09/2018 rilasciava consenso vocale avente ad oggetto recesso contrattuale a seguito di modifica delle condizioni pattuite. In tale registrazione l'istante comunicava che avrebbe richiesto la migrazione della linea oggetto di contenzioso. In data 12/12/2018 la gestione veniva chiusa in quanto l'istante non aveva effettuato migrazione o cessazione entro i termini previsti per l'effettuazione del recesso.

Premesso che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il Regolamento sugli indennizzi di cui alla delibera n. 73/11/CONS, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. La richiesta di cui al punto 1) non può essere accolta. L'istante non fornisce alcuna documentazione in merito. L'operatore, al contrario, riferisce che, in data 16/09/2018, il medesimo istante rilasciava consenso vocale avente ad oggetto recesso contrattuale a seguito di modifica delle condizioni pattuite. In tale registrazione l'istante comunicava che avrebbe richiesto la migrazione della linea oggetto di contenzioso. In data 12/12/2018 la gestione veniva, tuttavia, chiusa in quanto l'istante non aveva effettuato migrazione o cessazione entro i termini previsti per l'effettuazione del recesso; di ciò l'operatore fornisce prova (schermata ad hoc), ribadendo, altresì, nella memoria inoltrata, come la linea risulti, in effetti, tuttora attiva. La richiesta di cui al punto 2) non è accoglibile. Infatti, ai sensi del punto III.1.2. ("Contenuto e qualificazione delle istanze") delle precedenti Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, "In primo luogo, si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni". Poiché tale principio deve ritenersi tuttora valido e poiché nella fattispecie in esame tale coincidenza non è ravvisabile, in quanto la suddetta richiesta di storno non è stata formalizzata anche nel Formulário UG ma solo nel Formulário GU14, la stessa non può essere accolta. La richiesta di cui al punto 3) è parzialmente accoglibile. In particolare, la richiesta di corresponsione di un indennizzo per mancata trasparenza contrattuale non è accoglibile. Tale fattispecie non rientra, infatti, tra quelle previste come indennizzabili dal nuovo Regolamento Agcom in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS). Le richieste di corresponsione di un indennizzo per il ritardo maturato nel trasloco dell'utenza e per l'impossibilità di godere dei servizi di telefonia ed internet dal mese di ottobre 2016 alla fine del mese di dicembre 2016 possono essere trattate congiuntamente e non sono accoglibili. Ai sensi del punto 2.1 ("Attivazione del servizio") della Carta dei Servizi, "Wind, fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, attiva il servizio di telefonia vocale di norma entro: il 70° giorno solare successivo al perfezionamento

(...) della richiesta di trasloco". Ebbene, l'istante lamenta che la linea sarebbe stata riattivata solo alla fine di dicembre 2016, non fornendo tuttavia alcuna prova volta all'esatta individuazione della data di effettivo perfezionamento del detto trasloco; ciò al fine di poter stabilire con certezza se vi sia stato o meno rispetto da parte di Wind della tempistica prevista. Peraltro, Wind precisa che in data 22/11/2016 (e quindi nel rispetto dei tempi assegnati dalla Carta dei Servizi) la richiesta di trasloco veniva invece correttamente evasa, come evincibile dalle schermate allegate. In assenza di elementi atti a fondare la pretesa, le succitate richieste di indennizzo non possono dunque essere accolte. La richiesta di corresponsione di un indennizzo per il mancato invio delle bollette nonostante il pagamento del servizio non può essere accolta. Anche tale fattispecie non rientra, infatti, tra quelle previste come indennizzabili dal nuovo Regolamento Agcom in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS). La richiesta di corresponsione di un indennizzo per la velocità di connessione internet al di sotto degli standard contrattuali previsti non è accoglibile, stante l'assoluta assenza di prove fornite al riguardo dall'istante. La richiesta di corresponsione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 10/01/2018 può essere accolta. L'istante produce copia di tale reclamo cui non risulta agli atti Wind abbia fornito riscontro. La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 25.02.2018 (data di scadenza dei 45 giorni a disposizione dell'operatore per fornire riscontro) fino al giorno 22.08.2018 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione). Pertanto, poiché l'arco di tempo indennizzabile è pari a 179 giorni, l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 300,00 (trecento/00) – (euro 2,50 per ogni giorno di ritardo), a norma dell'art. 12 del nuovo Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS). La richiesta di cui al punto 4) è accoglibile. Si riconosce la somma di euro 50,00 (cinquanta/00), liquidata forfettariamente ai sensi dell'art. 20, comma 6, del nuovo Regolamento di procedura (Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018).

#### DETERMINA

- Wind Tre, in accoglimento dell'istanza del 31/10/2018, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa. 2. Wind Tre X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di mancata risposta al reclamo, a norma dell'art. 12 del nuovo Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS). 3. Wind Tre X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima. 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  
Rita Filippini