

## **DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/57850/2018**

### **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 13/12/2018 acquisita con protocollo N. 0228920 del 13/12/2018

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 (di seguito Wind), dichiarando, nell’istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 13/12/2018; l’udienza di conciliazione si è svolta in data 25/09/2018), quanto segue. In data 22/05/2015, congiuntamente alla rimodulazione dell’utenza mobile, sottoscrive un contratto di fornitura dati-voce su fibra ftc denominato “TRE FIBER PLUS 200” che prevede la fornitura del servizio 3 Fiber Plus Fibra 200 (€ 24,90), Modem WI-Fi (incluso), Voce unlimited (incluso), servizio InVista (€ 2,00) al costo totale di € 26,90 mensili. Per poter offrire tali condizioni, viene utilizzato dall’operatore apposito codice promozionale. Dopo poche ore, riceve dal servizio clienti 3 mail di conferma ordine, dove però nota che, a differenza di quanto previsto, viene evidenziato un costo di abbonamento pari a € 24,90, Modem € 2,00/mese per 48 mesi e nessuna menzione del servizio InVista. Contatta immediatamente il servizio clienti, che, fatti gli opportuni controlli, assicura che il servizio InVista sarebbe stato attivo e che la spesa mensile sarebbe stata pari ad € 26,90 come previsto nell’offerta sottoscritta. In data 01/06/2018 gli viene recapitato un pacco inviato da Wind, la cui scatola contenente il modem appare manomessa, con sigillo strappato e fondo aperto. Documentato fotograficamente il tutto, contatta il servizio tecnico Wind e l’operatore, dopo aver provveduto ad inoltrare la segnalazione, lo invita a segnalare il tutto anche a mezzo PEC, assicurando che entro un paio di giorni sarebbe stato contattato per procedere alla sostituzione. Tuttavia, non viene contattato, il modem non viene sostituito e la PEC non riceve alcun riscontro. In data 06/06/2018 riceve da Wind un SMS di conferma di avvenuta attivazione della linea FIBRA 200 Mega. Da quel momento il contratto risulta perfezionato e vincolante per le parti. Con stupore nota però che sull’utenza continua ad essere presente il segnale ADSL del vecchio operatore. Preoccupato perché il modem ricevuto, necessario al funzionamento della linea FIBRA, non era ancora stato sostituito, sollecita Wind a provvedere. Il mattino dell’11/06/2018 scompare il segnale della sua linea telefonica e, non essendo ancora avvenuta la sostituzione del modem Fibra, su indicazione di Wind provvede al collegamento del modem ricevuto, in attesa della consegna di quello nuovo

in sostituzione. Il 12/06/2018, verificato che il modem ancora non riceveva segnale e che l'utenza era di fatto isolata, si rivolge a Wind ed apre una segnalazione tecnica. Nel primo pomeriggio dello stesso giorno viene contattato da un tecnico di TIM (proprietario e gestore della rete) incaricato di effettuare le verifiche tecniche. Immediatamente emerge come la linea fosse sicuramente erroneamente configurata, ma come probabilmente sussistessero ulteriori problematiche tecniche: la fibra risultava attiva nell'armadio 49 (situato in una frazione distante dalla sua abitazione diversi chilometri), ma il suo doppino telefonico sembrava collegato ad un box connesso direttamente alla centrale telefonica (anch'essa distante chilometri dall'abitazione) e non ad uno dei due armadi distanti non più di 200 metri (armadio 16 e 17). Il tecnico, appurato che sul posto non era necessario alcun intervento, si congeda dicendo che si sarebbe recato in centrale per effettuare tutte le verifiche e riconfigurazioni del caso e assicurando che avrebbe fornito gli aggiornamenti sullo stato delle cose al più presto, il che tuttavia non avviene. Nei giorni successivi contatta Wind per cercare di far comprendere, anche con l'ausilio di immagini e informazioni di dettaglio, lo stato delle cose, l'esatta natura dell'impedimento tecnico, la non rispondenza dello stato reale della rete rispetto a quanto riportato nei database e nelle certificazioni di copertura che il gestore della rete aveva fornito agli enti locali. Il 16/07/2018, ricevuta via mail la fattura W18XXXXX847 relativa alla fruizione dei servizi per il periodo 06/06-21/06/2018, servizi in realtà mai fruiti, provvede mediante PEC a diffidare Wind dall'effettuare addebiti a qualsiasi titolo relativi all'utenza in oggetto sino a quando la stessa risulterà effettivamente fruibile e conforme all'offerta a provvedere alla immediata sostituzione del modem-router non conforme, come già richiesto in precedenza ad intraprendere immediatamente, nei confronti del gestore della rete (TIM), tutte le iniziative e/ o azioni atte ad ottenere l'adeguamento tecnico della linea agli standard previsti per tale utenza (e garantiti nella proposta commerciale). Il 19/07/2018, avendo avuto come risposta dall'operatore che la contestazione non era evadibile e che, quali possibili opzioni, veniva proposto di recedere dal contratto senza penali, la migrazione verso altro operatore o il mantenimento dell'utenza nella presente configurazione, si rivolge al Corecom Emilia-Romagna depositando modulo UG e modulo GU5 per richiesta di attivazione della linea Fibra come da contratto sottoscritto. Il 01/08/2018, il Corecom, recependo quanto affermato dall'operatore nella memoria inviata, ovvero che in data 21/06 era stata accertata la non idoneità al servizio della linea e che si trattava di "impedimento definitivo ed insuperabile", dispone l'archiviazione del procedimento ex art. 5 mantenendo pendente il procedimento di conciliazione. Il 03/08/2018, con PEC indirizzata al responsabile del procedimento, replica al provvedimento di archiviazione, affermando che quanto asserito dall'operatore era assolutamente falso e che l'impedimento era tutt'altro che definitivo, figurando tra gli interventi che il proprietario e gestore della rete (TIM) sarebbe andato a sanare. In effetti, il 22/08/2018 TIM dà inizio al pianificato intervento tecnico di adeguamento della rete, sopra richiamato, consistente nell'intercettare in prossimità dell'armadio 17 il cavo proveniente dal box al quale, tra gli altri, era connesso il doppino della sua utenza e fino a quel momento collegato direttamente alla centrale telefonica (collegamento "rigido"). La sera del 23/08/2018, ad intervento tecnico completato, la rete telefonica del quartiere risulta riconfigurata ed il box a cui la sua utenza era collegata passa ad una nuova identificazione, il che implicitamente significa che finalmente da quel momento le linee Fibra possono essere configurate sull'armadio 17, servito da Fibra a 200Mega e distante poche centinaia di metri dalla sua abitazione. Il 24/08/2018 contatta l'assistenza clienti Wind e spiega come, grazie all'intervento sulla rete effettuato, fosse radicalmente mutato lo stato delle cose e fosse finalmente possibile il funzionamento della linea (dall'11/6 totalmente isolata, anche se considerata attiva da Wind) ma come, a tal fine, fosse necessaria la sua riprogettazione e configurazione con i nuovi parametri. L'operatrice apre una segnalazione tecnica atta ad ottenere dal gestore della rete la riconfigurazione della linea, assicurando che sarebbe stato contattato dai tecnici incaricati entro cinque giorni. Il 30/08/2018 un tecnico di TIM, compresa la natura dell'intervento necessario, assicura che avrebbe provveduto alla riprogettazione della connessione sull'armadio 17. L'01/09/2018, per la prima volta dall'11/06, compare finalmente il segnale di linea sul modem (non ancora sostituito). Lo stesso giorno, un tecnico lo invita ad effettuare una serie di operazioni necessarie alla configurazione iniziale di modem e linea. Appurato che finalmente tutto pareva funzionare correttamente, assicura che avrebbe provveduto nei giorni successivi ad operare tutti gli aggiustamenti di dettaglio al fine di rendere ottimale il funzionamento della linea. Il 13/09/2018 riceve da Wind via mail la fattura W18XXXXX532 relativa alla fruizione dei servizi per il periodo 22/06 - 21/08/2018 (periodo durante il quale, come detto, l'utenza è sempre stata priva di segnale e come tale inutilizzabile), in cui gli importi addebitati non risultano avere nessuna corrispondenza rispetto a quanto previsto nell'offerta sottoscritta e attivata; ancor più inspiegabile come, dal 22/6, il servizio si fosse trasformato in 3Fiber. Il pomeriggio dello stesso giorno, contatta il servizio clienti per avere chiarimenti: l'operatrice evidenzia come

la linea Fibra 200 Mega fosse attiva dal 06/06 e come dal 21/06 fosse stata declassata a 100 Mega perché non idonea ai 200. Fa allora presente come, sino ad inizio settembre, la linea non avesse funzionato mai, né a 200 né tantomeno a 100 Mega, ribadendo la sua volontà di avere attiva l'offerta sottoscritta e resa fruibile grazie all'intervento tecnico realizzato esclusivamente su sua richiesta. L'operatrice assicura che l'utenza sarebbe stata riportata ai parametri dell'offerta sottoscritta, ovvero FIBER PLUS 200Mega al costo mensile totale di Euro 26,90 comprensivi del servizio InVista. Il 13/11/2018 riceve da Wind via mail la fattura W18XXXXX828 relativa al periodo 22/08 - 21/10/2018, dalla cui lettura appare evidente come non solo non fosse stata riattivata la FIBER 200 Plus e relative condizioni economiche, come assicurato dall'operatrice del Call Center il 13/09, ma risultasse invece attiva una FIBRA 100 a consumo, implicante il pagamento di ogni telefonata effettuata. Il 03/12/2018 contatta nuovamente il Call Center, che ribadisce la non disponibilità dei 200 Mega per la sua utenza. Tutto ciò premesso, l'istante è a richiedere: 1) Riallineamento del profilo tariffario e della velocità di connessione dell'utenza a quelle previste nell'offerta sottoscritta, condizione tecnicamente resa possibile grazie ad intervento tecnico effettuato dal proprietario della rete che l'operatore non ha mai richiesto; 2) Rimborso fatture per servizi non goduti in quanto non funzionanti; 3) Annullamento fattura per applicazione piano tariffario a consumo mai sottoscritto; 4) Sostituzione del modem consegnato manomesso; 5) Indennizzo per tre mesi di interruzione del servizio telefonico e dati con conseguente impossibilità di fruire di tutti i servizi connessi all'infrastruttura domestica, tra i quali un decoder SKY; 6) Indennizzo per essere stato costretto ad intervenire presso il proprietario e gestore della rete per ottenere il superamento degli impedimenti tecnici.

Wind, con memoria in data 15.02.2019, eccepisce quanto segue. Evidenzia innanzitutto come con il presente formulario GU14 l'istante avanzi richieste difformi da quelle di cui al prodromico formulario UG (nel quale si limitava a chiedere unicamente un adeguamento tecnico della linea telefonica e lo storno delle fatture emesse), e come dunque esse debbano considerarsi inammissibili secondo quanto disposto dall'art. 14 della delibera Agcom n. 203/18/CONS. Precisa poi che: - in data 22 maggio 2018, l'utente sottoscriveva una proposta di contratto avente ad oggetto la linea 059XXX553, attivata in data 06 giugno 2018. Tuttavia, in data 12 giugno 2018, l'ente tecnico riscontrava una "linea non idonea al servizio": il profilo a 200 Mb risultava infatti incompatibile, stante la distanza della linea dalla centrale di Telecom; veniva pertanto attivato il profilo MAX 30 MEGA. - in data 17 luglio 2018 l'utente veniva contattato al fine di verificare il corretto utilizzo del servizio. In merito agli eventi occorsi, assicura altresì di avere provveduto all'avvio del provisioning e al completamento dell'attivazione con profilo 200 mega, il cui ordine risultava evaso entro le previste tempistiche. Le verifiche poste in essere in conseguenza delle segnalazioni del Cliente, evidenziavano, tuttavia, che il malfunzionamento riscontrato era imputabile ad una inidoneità della cabina Tim su cui era attestata la linea, circostanza non imputabile a Wind, né preventivamente rilevabile, essendo le strutture di rete di proprietà ed esclusiva pertinenza del suddetto gestore. Infine, precisa come non sia mai possibile verificare a priori se la linea risulti idonea al servizio Fibra e come, comunque, l'utente abbia sempre utilizzato il servizio, depositando, a riprova di ciò, traffico telefonico estrapolato in conformità della regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 1° giugno 2003 n 196).

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 riallineamento del profilo tariffario di cui al punto 1), così come le richieste di cui ai punti 4), 5) e 6) non possono essere accolte. Ai sensi dell'art. 14, comma 3, della delibera n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"), "A pena di inammissibilità, l'istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia". Il richiamato art. 6, comma 1, dispone, in particolare, come nell'istanza che introduce il procedimento di conciliazione dinanzi al CORECOM debbano essere indicati, tra l'altro, i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti nonché le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici. Ne risulta, pertanto, come l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, 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". Nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è ravvisabile, in quanto le richieste di cui sopra non risultano formalizzate nel Formulario UG, ma solo nel Formulario GU14, pertanto non possono

essere accolte. Neppure la richiesta di cui al succitato punto 1) di riallineamento della velocità di connessione dell'utenza a quella prevista nell'offerta sottoscritta può essere accolta. Infatti, qualora, come nella fattispecie in esame, tale prestazione non possa essere garantita per problematiche di ordine tecnico evidenziate dall'operatore, la cui presenza veniva, tra l'altro, confermata da questo Corecom con provvedimento di archiviazione del procedimento ex art. 5 delibera 173/07/CONS, avviato su richiesta dell'istante, è concessa al cliente, unicamente, la possibilità di procedere alla cessazione del contratto in esenzione costi o, in alternativa, di migrare il servizio presso altro operatore. Neppure la richiesta di cui al punto 3) di annullamento della fattura W18XXXXX828 (relativa al periodo 22/08 - 21/10/2018) in ragione dell'applicazione di piano tariffario a consumo mai sottoscritto, può essere accolta, per le stesse ragioni di cui sopra, essendo stata emessa in data 05/11/2018 e, dunque, successivamente a quella di svolgimento dell'udienza di conciliazione presso questo Corecom (25/09/2018). Può invece essere accolta la richiesta di cui al punto 2) di rimborso (o storno, come diversamente indicato nel Formulario UG) delle fatture W18XXXXX847 (relativa al periodo 06/06-21/06/2018) e W18XXXXX532 (relativa al periodo 22/06 - 21/08/2018), ammontanti, rispettivamente, ad euro 15,15 e ad euro 54,15. L'istante sottoscrive contratto relativo alla fornitura di servizio Fibra a 200 mega al costo totale di € 26,90 mensili, la cui mancata attivazione durante il periodo cui si riferiscono le suddette fatture viene riconosciuta dallo stesso operatore, che la riconduce a problematiche di ordine tecnico la cui presenza è confermata alla luce di quanto riportato nel provvedimento in data 01.08.2018 di questo Corecom, di archiviazione del procedimento ex art. 5 delibera 173/07/CONS, avviato su richiesta dell'istante, in merito alla non idoneità al servizio della linea 059XXX553 per un impedimento definitivo e insuperabile. Tale circostanza, adottata dall'operatore e ribadita da questo Corecom con il suddetto provvedimento di archiviazione, fornisce conferma in ordine all'effettiva mancata fruizione, da parte dell'istante, del servizio richiesto (Fibra a 200 mega), istante al quale non può certo imputarsi responsabilità alcuna in ordine a quanto verificatosi, e, in conseguenza di ciò, in ordine all'erroneità delle fatture emesse, le quali, dunque, devono essere rimborsate (o stornate, come diversamente indicato nel Formulario UG).

#### DETERMINA

- Wind Tre, in parziale accoglimento dell'istanza del 13/12/2018, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Wind Tre per le motivazioni di cui in premessa. 2. Wind Tre è tenuto a provvedere al rimborso (o allo storno, come diversamente indicato nel Formulario UG) delle fatture W18XXXXX847 (relativa al periodo 06/06-21/06/2018) e W18XXXXX532 (relativa al periodo 22/06 - 21/08/2018), ammontanti, rispettivamente, ad euro 15,15 e ad euro 54,15. 3. Wind Tre è tenuto, inoltre, 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