



DETERMINA Fascicolo n. GU14/201387/2019
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - 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;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 08/11/2019 acquisita con protocollo n. 0481145 del 08/11/2019;

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante lamenta il malfunzionamento della linea telefonica e l’improvvisa sospensione senza preavviso.

In particolare nell'istanza introduttiva e nella nota di replica ha fatto presente quanto segue: a) l'istante è intestatario dell'utenza numero 0733 -63XXXX; b) dal 1° marzo 2019 al 7 maggio 2019 ha subito vari disservizi nella linea voce ed internet puntualmente segnalati al numero verde del Servizio Clienti, con disconnessioni continue ed isolamenti, rendendo la fruizione dei servizi discontinua; c) numerose sono state le segnalazioni fatte al Servizio Clienti di natura tecnica, in relazione alla debolezza e discontinuità della connessione; d) dopo i numerosi reclami telefonici, per ottenere chiarimenti e spiegazioni in merito all'oggetto della controversia è stato cambiato il modem che non ha risolto alcun disservizio e pertanto è stata fatta richiesta per un ulteriore intervento tecnico mai concesso dal gestore; e) nonostante le varie segnalazioni dal 7 maggio 2019 l'istante ha subito una completa sospensione della linea di natura tecnica senza alcun preavviso e perdurata nel tempo senza alcuna soluzione da parte dell'operatore; f) il 29 maggio 2019 ha inoltrato reclamo scritto a mezzo Raccomandata A/R, preannunciando la migrazione verso altro operatore per il disservizio subito e non risolto; g) reclamo a cui l'operatore non ha dato alcun riscontro e, pertanto, l'11 giugno 2019 l'istante ha deciso di migrare la linea fissa verso altro operatore; h) contesta che l'operatore non ha fornito alcuna prova in sede di definizione dell'assenza dei reclami telefonici non fornendo ad esempio né il retro cartellino né la corretta e regolare fruizione del servizio; i) contesta che gli anonimi tabulati telefonici allegati dall'operatore non hanno alcun valore perché trattasi di documenti riepilogativi informalmente redatti e non un estratto certo ed attendibile del traffico dati registrato sulla linea; j) precisa che le fatture sono state sempre regolarmente pagate anche quelle relative ai periodi di sospensione reclamando l'addebito da parte dell'operatore di eventuali costi di recesso.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto quanto segue:

1) indennizzo per il malfunzionamento del servizio Internet; 2) indennizzo per la sospensione del servizio voce ed Internet; 3) rimborso delle fatture pagate ma non dovute per assenza del servizio e del malfunzionamento patito; 4) storno dell'insoluto e degli addebiti per costo di recesso / disattivazione; 5) indennizzo per mancata risposta ai reclami; 6) spese di procedura.

Wind Tre SpA con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto. In particolare, l'operatore ha dedotto quanto segue: a) l'operatore eccepisce, in via preliminare, l'inammissibilità dell'istanza per genericità della stessa laddove l'utente nulla ha indicato in merito ai fatti che sono all'origine della controversia tra le parti e soprattutto descrive i disservizi lamentati senza indicare alcun arco temporale a sostegno di quanto dichiarato; b) eccepisce, inoltre, l'inammissibilità in riferimento alle richieste delle spese di procedura poiché ai sensi dell'articolo 20, comma 6, della delibera n. 203/18/CONS si rammenta che l'Autorità può riconoscere solo il rimborso delle spese "necessarie e giustificate"; c) circa la ricostruzione della vicenda contrattuale e dei disservizi lamentati, Wind Tre fa presente che il 9 febbraio 2019 il cliente contattava l'assistenza tecnica ADSL ed in seguito ad opportune verifiche si procedeva con l'invio di un nuovo apparato router; d) in data 13 febbraio 2019 l'ordine di sostituzione veniva chiuso con esito positivo come da schermate allegate; e) in data 27 maggio 2019 perveniva una notifica di migrazione Wind Donating – TIM Recipient, espletata con esito positivo in data 11 giugno 2019; f) il 3 giugno 2019 perveniva un reclamo con il quale l'utente lamentava disservizi ADSL e chiedeva di non pagare i costi di cessazione; g) il suddetto reclamo non veniva accolto in quanto non presente a sistema reclami di disservizio tecnico e si procedeva ad inoltrare relativa risposta tramite e-mail dell'11 giugno 2019; h) in relazione ai presunti disservizi tecnici voce e ADSL il cliente non ha mai attivato l'assistenza tecnica, pertanto, la scrivente non ha potuto effettuare i dovuti controlli sulla linea al fine di risolvere il presunto disservizio; i) l'unico reclamo scritto è pervenuto dopo la migrazione dell'utenza ad altro gestore, quindi il cliente non ha dato la possibilità al gestore di appurare il reale disservizio lamentato ed adoperarsi per risolverlo;

j) in ogni caso, in tema di accesso ad internet da postazione fissa, preme rilevare che l'utente al fine di effettuare una misurazione adeguata della qualità della connessione ad internet avrebbe dovuto scaricare l'apposito programma Ne.Me.Sys. che è un software certificato messo a disposizione degli utenti, gratuitamente disponibile per tutti i sistemi operativi di PC che consente di certificare informato Pdf i risultati delle misurazioni ed i dati dichiarati dall'intestatario della linea. Tale 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; k) la lentezza della navigazione non determina il diritto alla liquidazione dell'indennizzo ma consente al cliente di recedere senza penali (cfr. Agcom Delibera numero 126/16/CIR); l) i conti telefonici emessi risultano pertanto dovuti e correttamente fatturati, poiché l'utente non ha provato né il malfunzionamento della linea voce né la lentezza della linea internet; m) in merito all'indennizzo per la sospensione del servizio, la convenuta rappresenta che non è avvenuta alcuna sospensione amministrativa e che l'utenza è rimasta sempre attiva sui sistemi Wind-Tre come dall'allegato traffico telefonico depositato agli atti; n) in merito alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo l'unico reclamo pervenuto dall'utente in data 3 giugno 2019 è stato regolarmente riscontrato con risposta dell'11 giugno 2019.

In via preliminare, si respinge l'eccezione di inammissibilità sollevata dal gestore in merito ad una asserita genericità dell'istanza GU14 in esame poiché è evidente che l'istante ha delineato i diversi disservizi subiti riguardanti sia il malfunzionamento della linea fissa numero 0733-63XXXX dall'1 marzo 2019 al 7 maggio 2019 sia la sospensione della linea per motivi tecnici dall'8 maggio 2019 fino alla data di migrazione dell'utenza verso altro operatore (11 giugno 2019). Pertanto, l'eccezione appare infondata ed in quanto tale va respinta. Si accoglie invece l'eccezione di inammissibilità inerente le spese di procedura. Difatti in merito a tale spesa si rammenta che, l'articolo 20, comma 6, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'allegato A alla delibera n. 203/18/CONS, come da ultimo modificata dalla delibera n. 353/19/CONS, dispone espressamente il rimborso delle sole spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura. Sul punto l'istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura senza dimostrare alcunché a riguardo, come diversamente disciplina la delibera citata ma, soprattutto, le suddette spese legali non rientrano tra quelle necessarie all'espletamento della procedura conciliativa, di per sé gratuita (vedi delibere Corecom Marche n. 10/2022, Corecom Marche n. 16/2022). Tanto premesso, passando al merito della questione si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del succitato Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile. Dall'istruttoria compiuta risulta che l'istante, in qualità di titolare dell'utenza oggetto di contestazione, lamenta malfunzionamenti della linea voce e disconnessioni internet, la sospensione tecnica dei servizi senza preavviso, nonché, il mancato riscontro ai plurimi reclami effettuati. Con riferimento al malfunzionamento protrattosi dal 1 marzo 2019 al 7 maggio 2019, Wind si limita a rilevare che l'istante non abbia mai contattato l'assistenza tecnica o il servizio clienti nel periodo indicato, che l'unico reclamo scritto è pervenuto dopo la migrazione dell'utenza ad altro gestore e circa il malfunzionamento internet l'utente non ha prodotto la certificazione Ne.Me.Sys., unica certificazione in grado di provare la debolezza e la discontinuità della connessione. A tal riguardo deve evidenziarsi che l'istruttoria compiuta smentisce l'affermazione del gestore, poiché, dall'estratto del traffico dati fornito dallo stesso operatore, risultano per il periodo in esame, diverse chiamate dalla numerazione fissa 0733-63XXXX al Servizio Clienti 155 in concomitanza a sessioni di traffico internet ADSL di durata pressoché nulla (un secondo circa).

Tali dati smentiscono l'affermazione di controparte, secondo la quale l'istante non avrebbe mai contattato l'assistenza tecnica di Wind in pendenza del disservizio, essendosi piuttosto verificate numerose segnalazioni di natura tecnica proprio in relazione alla debolezza e discontinuità della connessione. Le segnalazioni telefoniche al Servizio Clienti 155 non sono mai state riscontrate dal gestore, né per scritto né tanto meno per facta concludentia, considerato che l'istante non ha ottenuto l'effettiva risoluzione del disservizio. Disservizio che si è protratto anche successivamente fino ad arrivare ad una sospensione tecnica che ha poi condotto l'istante ad inviare un reclamo scritto il 29 maggio 2019 e successivamente (11 giugno 2019) a migrare l'utenza verso altro operatore. L'unico riscontro che l'operatore Wind ha fornito all'utente riguarda un disservizio precedentemente reclamato in data 9 febbraio 2019 cioè prima del periodo del malfunzionamento in esame, che si chiudeva il 13 febbraio 2019 con l'invio di un nuovo apparato router. Diversamente da quanto sostenuto dall'operatore, pertanto, l'invio del nuovo apparato router conferma l'esistenza di un malfunzionamento anche prima del periodo oggetto del presente GU14. Dal dettaglio del traffico emergono, quindi, elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse da parte istante circa il malfunzionamento del servizio ADSL. Peraltro, per consolidato orientamento giurisprudenziale, la lentezza della navigazione non determina il diritto alla liquidazione dell'indennizzo, né il diritto di richiedere il rimborso dei canoni ma, consente all'utente, la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione (cfr. delibera AGCOM n. 93/11/CIR, delibera AGCOM n. 126/16/CIR). Ne consegue che devono essere rigettate le richieste sub. 1) di indennizzo per il malfunzionamento del servizio internet ADSL e sub 3) di rimborso delle fatture pagate ma non dovute per assenza del servizio e del malfunzionamento patito mentre, la richiesta sub 4) di storno dell'insoluto e degli addebiti per costo di recesso / disattivazione, deve essere parzialmente accolta solo relativamente ai costi di recesso che sono stati fatturati nel conto telefonico numero W191289XXXX, del 20 agosto 2019, inerente il periodo di fatturazione 9 giugno 2019 – 8 agosto 2019. Circa la sospensione della numerazione 0733-63XXXX e la conseguente richiesta di indennizzo, l'istante sostiene che successivamente al 7 maggio 2019 vi è stato un malfunzionamento totale con interruzione della linea dall'8 maggio 2019 all'11 giugno 2019 (data di migrazione verso altro operatore). Per tale disservizio, infatti, l'istante inviava reclamo scritto con raccomandato A/R del 29 maggio 2019 anticipando con lo stesso eventuale migrazione in caso di non risoluzione dell'interruzione. L'operatore Wind sostiene, invece, che la convenuta non abbia mai avuto alcuna sospensione amministrativa del servizio e che l'utenza è rimasta sempre attiva sui sistemi Wind – Tre. L'utente, quindi, lamenta una interruzione totale della linea fissa tra l'8 maggio 2019 e l'11 giugno 2019 contestando non una sospensione amministrativa bensì che la stessa linea non fosse completamente funzionante a livello tecnico. Dalle risultanze probatorie ed in particolare dal dettaglio del traffico depositato in atti si ricava che l'accesso ad Internet da postazione fissa non si è mai interrotto completamente. Risultano, infatti, sessioni di traffico internet ADSL di durata pressoché nulla (un secondo circa) ma mai pari allo zero. Dal tabulato del traffico, infatti, le connessioni internet pari allo zero sono riferite esclusivamente alle connessioni effettuate con la numerazione mobile (389-534XXXX) non oggetto di reclamo alcuno e del presente procedimento. Pertanto non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per l'interruzione tecnica della linea fissa (0733-63XXXX), con conseguente rigetto della richiesta di cui al punto sub 2) di indennizzo per la sospensione del servizio voce ed Internet e del rimborso delle fatture pagate per il servizio medesimo, in quanto l'utente non ha provato l'interruzione totale dell'ADSL essendo il traffico mal funzionante ma mai interrotto. Per quanto concerne la richiesta sub 5) di indennizzo per mancata risposta ai reclami, l'operatore non ha dato prova di aver riscontrato il reclamo del 29 maggio 2019 né per iscritto né tanto meno per fatti concludenti.

L'unica risposta inviata da Wind, come si evince dall'immagine inserita dal gestore nel corpo della propria memoria difensiva, attiene al riscontro ad una segnalazione telefonica dell'11 giugno 2019 peraltro generico e non motivato. Si ritiene, dunque, una carenza di ascolto e di dialogo nonché di contraddittorio tra l'utente e l'operatore, che fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo di euro 300,00 (trecento/00) a titolo di mancata risposta al reclamo del 29 maggio 2019.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 08/11/2019, è tenuta a : • riconoscere in favore dell'istante, lo storno degli addebiti per costo di recesso / disattivazione, fatturati nel conto telefonico numero W191289XXXX, del 20 agosto 2019, con eventuale ricalcolo della fattura e loro relativo rimborso; • riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 300,00 (trecento/00), quale indennizzo per il mancato riscontro al reclamo.

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
Maria-Rosa Zampa