

**DELIBERA N.142/2024**

**XXXXXX XXXXXXXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/597002/2023)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia dell'11/10/2024;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*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 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXXXX del 27/03/2023 acquisita con protocollo n. 0084543 del 27/03/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dipendente dott. Francesco Saverio Panza;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo residenziale per servizi di telefonia fissa relativo all'utenza 080/\*\*\*\*843, rappresenta quanto segue: "La mia patrocinata, mi riferisce di aver sottoscritto contratto telefonico con questa Spett. Società di Telecomunicazioni, per il servizio internet con il seguente piano tariffario OFFERTA internet100 in FTTC dal 27.9.2019, per un costo mensile di € 23,97. Fatto sta, che la mia assistita mi riferisce, che dalla fine del 2019, la connessione dati afferente all'utenza telefonica in epigrafe indicata era ed è ultroneamente lenta, tanto è vero che la Sig.ra. \*\*\*\*\* non riesce né a navigare né tanto meno ad aprire la propria e-mail o altri applicativi come quello dell'INPS. Pertanto, la mia patrocinata si faceva parte diligente contattando il Servizio Clienti di questa Spett. Società, da cui apprendeva con suo sommo stupore, che non solo il problema tecnico non poteva risolversi, ma che la qualità della connessione internet sin dalla sottoscrizione del contratto non poteva e non può superare la velocità di 20 Mb, anziché i 100 Mb previsti e garantiti dal contratto sottoscritto. Quanto sopra è confermato dagli screenshot dei diversi speed test effettuati che cristallizzano il grave inadempimento contrattuale.". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) fornire riscontro; II) rendere totalmente fruibili i servizi telefonici (dati e voce) abbinanti all'utenza telefonica 080/\*\*\*\*843; III) trasmettere a titolo di indennizzo, per i disagi patiti e patendi, presso il domicilio eletto, a mezzo di assegno circolare intestato all'utente, Sig.ra \*\*\*\*\* la somma di € 1.250,00.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "In data 20/09/2019 la cliente richiedeva l'attivazione del contratto 1476371827573 su linea telefonica n. 080/\*\*\*\*843 in accesso Accesso FIBRA FTTC VULA e apparato Fibra che si completava regolarmente a sistema. Il contratto veniva regolarmente attivato in data 27/09/2019 a sistema ed il modem consegnato. In data 24/01/2023, ovvero dopo quattro giorni dal deposito dell'UG, perveniva sui nostri sistemi la prenotifica di migrazione verso altro operatore (allegato OLQ) ed il contratto migrava regolarmente in data 03/02/2023. Si ribadisce nessuna ulteriore comunicazione di reclamo in merito al presunto disservizio tecnico è pervenuto alla scrivente, nessun contatto telefonico né provvedimento GU5. Si deposita il solo traffico disponibile per dimostrare la regolarità nel funzionamento del servizio; è evidente che la scrivente convenuta non potrebbe in alcun modo recuperare l'eventuale traffico telefonico generato dalla linea in oggetto in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy (d.lgs. 1

giugno 2003 n 196). Si sottolinea che, nel caso specifico, nessun certificato Nemesys è stato prodotto da parte istante.”. Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l’operatore conclude per il rigetto dell’istanza.

### **3. Motivazione della decisione**

All’esito di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. La richiesta sub I) è inammissibile. Tale domanda, peraltro di natura istruttoria, non rientra infatti nell’ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell’art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS). La richiesta sub II) risulta superata. Come dichiarato dal gestore con proprie memorie difensive, l’utenza risulta migrata in data 03/02/2023, asserzione supportata da evidenza documentale in atti (Schermate di sistema del gestore) e non confutata da parte istante. La richiesta sub III), generica e non circostanziata, è da intendersi come richiesta di indennizzo per lentezza del servizio internet ma, nonostante tale riqualificazione, non può trovare accoglimento. Preliminarmente, si osserva che in atti non vi è prova che l’utente, in costanza di disservizio, abbia segnalato la problematica alla Società al fine di ottenere il regolare funzionamento del servizio. Secondo il costante orientamento dell’Autorità “in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l’intervento dell’operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l’onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull’operatore, ma è incontrovertibile che sull’utente incombe l’onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi” (Delibera 9/19/CIR). Nella fattispecie in esame e, in particolare, dall’analisi della documentazione in atti, l’unica comunicazione risulta inviata dal delegato di parte istante in data 13/01/2023, ossia pochi giorni prima della presentazione dell’istanza di conciliazione (20/01/2023) e comunque a distanza di oltre 3 anni dalla data dell’asserito disservizio. Nel merito, comunque, l’utente ha rappresentato un problema di lentezza della trasmissione dati tale da non consentire un utilizzo ottimale del servizio. Si parla infatti di “linea degradata”, a significare che il servizio è stato erogato, ma non in conformità degli standard attesi. In base all’orientamento Agcom in materia (si vedano, per tutte, le Delibere nn. 131/06/CSP, 244/08/CONS, 151/12/CONS, 126/16/CIR e 67/16/CIR), l’utente, nel caso in cui la qualità della connessione internet non sia adeguata ai valori indicati dagli operatori e previa produzione del certificato Ne.Me.Sys, matura non il diritto a un indennizzo, quanto, piuttosto, il diritto di recedere dal solo servizio internet senza penali. Pertanto, la fattispecie in esame non potrà dar luogo alla corresponsione di alcun indennizzo.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
2. 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. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bari, 11 Ottobre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio  
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"  
Dott. Vito Lagona

La Presidente  
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore  
Dott. Giuseppe Musicco