

DELIBERA N. 160/2024

**XXXXXXXXXXXXXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/614535/2023)**

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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del 14/06/2023 acquisita con protocollo n. 0160004 del 14/06/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dott. Francesco Saverio Panza, in servizio presso il Corecom Puglia;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato per servizio di telefonia fissa relativo all'utenza 080/****966, rappresenta quanto segue: "Il mio assistito, mi riferisce di aver sottoscritto contratto telefonico, con questa Spett. Società di Telecomunicazioni, che prevedeva servizi internet (Super Fibra), che veniva regolarmente attivata. Successivamente alla suddetta attivazione, il mio assistito chiamava il Vs. servizio clienti, al fine di evidenziare una ultronea lentezza della linea internet, nonché una serie di disconnessioni randomiche, che rendono tutt'ora impossibile la navigazione per 10/24 ore, ogni volta che i disservizi si ripresenta. I suddetti disservizi si cristallizzano in abbassamenti quotidiani della qualità della linea internet che provocavano interruzioni della navigazione e/o rendevano impossibile utilizzare gli applicativi, come lo spid! Inoltre, il mio patrocinato, mi riferisce dell'impossibilità di poter utilizzare i propri dispositivi intelligenti per la casa, nonché di poter navigare su internet a causa della impossibilità di poter utilizzare la linea wife.". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) fornire riscontro; II) provvedere con la massima urgenza e comunque entro il succitato termine a rendere totalmente/pienamente fruibili i servizi telefonici abbinati all'utenza 080/****66; III) stralcio integrale della fattura n. F2303410034 del 12.2.2023 per inadeguatezza del servizio internet (disconnessioni randomiche e pessima qualità della linea); IV) trasmettere presso il domicilio, mezzo di assegno circolare intestato al Sig. ****, la somma di € 750,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "In data 25/02/2021 la cliente richiedeva l'attivazione del contratto 152105****792 su linea telefonica n. 080****966 in accesso FIBRA FTTH che si completava regolarmente a sistema (allegate condizioni generali di contratto). Successivamente e contestualmente, perveniva il procedimento UG/600870/2023 del 13/04/2023 (che si completerà con verbale di esito negativo del 12/06/2023). All'atto della ricezione dell'istanza ex art. 3, la convenuta avviava le opportune verifiche, all'esito delle quali emergeva che nessuna segnalazione precedente era pervenuta, inoltre, alcun disservizio era in corso e risultava un regolare traffico ADSL effettuato dall'utenza oggetto del contendere. L'ufficio preposto procedeva, inoltre, a contattare il cliente, al recapito alternativo 328****343, per le opportune verifiche on-line e anche il cliente confermava il corretto funzionamento

del servizio e dichiarava che si riteneva soddisfatto e reputava risolto il problema. Nelle more, in data 04/05/2023 l'utente promuoveva, dinanzi al Corecom Puglia, un'istanza ex art. 5 del Regolamento finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza nei confronti di Wind Tre; in risposta alla stessa, con nota datata 05/05/2023, la convenuta confermava pertanto al predetto Corecom che: "In riferimento al presente procedimento contattato il Cliente su dn 328****343, lo stesso confermava il corretto funzionamento del servizio voce e dati". In data 13/05/2023 il Corecom Puglia procedeva con l'archiviazione del procedimento.". 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, stante il provvedimento di archiviazione del 13/05/2023 emanato da questo Corecom, nell'ambito del procedimento d'urgenza GU5/605441/2023, a seguito della dichiarazione del gestore del 05/05/2023 in ordine alla conferma dell'istante circa il corretto del funzionamento dei servizi voce e dati. Le richieste sub III) e sub IV) non possono essere accolte per le ragioni che seguono. L'utente ha rappresentato un problema di lentezza della trasmissione dati tale da non consentire un utilizzo ottimale del servizio. In tale circostanza, si parla 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, matura la possibilità di recedere senza alcun costo, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto al pagamento del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente. Infatti, l'articolo 8, co. 6, della delibera n. 244/08/CONS prevede espressamente 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». Si rileva infine che il reclamo inviato il 28/03/2023 a mezzo PEC dal legale di parte istante, risulta presentato pochi giorni prima della presentazione dell'istanza UG (13/04/2023) e quindi

abbondantemente entro i termini entro i quali l'operatore ha l'obbligo di riscontrare i reclami.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza non può essere accolta.
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