



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 15/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
NUOVA EDILIZIA DI A. / WIND TRE S.P.A.  
(GU14/530/2017)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 30 gennaio 2018;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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*;

VISTA l’istanza di Nuova Edilizia di A., del 14 marzo 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. La posizione dell’istante**

L’istante, intestatario dell’utenza fissa *business* n. 0818196xxx, ha lamentato nei confronti di WIND Tre S.p.A. (di seguito anche solo “WIND” o “Società”) la lentezza del servizio ADSL nonché, in alcuni momenti della giornata, l’assenza di connessione. In



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. dagli inizi del mese di ottobre 2016, la linea dati era particolarmente lenta per cui risultava praticamente impossibile la connessione internet, disservizio certificato anche dal software *Ne.me.sys.*;

b. il disagio veniva prontamente segnalato sia telefonicamente al servizio clienti che tramite reclamo inviato dal legale dell'istante in data 11 novembre 2016, rimasto privo di riscontro;

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

i. la liquidazione dell'indennizzo per il servizio dati lento relativamente al periodo ottobre 2016- febbraio 2017;

ii. lo storno delle fatture emesse per il predetto periodo;

iii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo dell'11 novembre 2016;

iv. il ripristino del corretto funzionamento del servizio ADSL;

v. la liquidazione delle spese di procedura.

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

La Società WIND Tre S.p.A., nella propria memoria difensiva ha precisato che in data 16 agosto 2016 veniva attivata su rete WIND la linea n. 0818196xxx, oggetto di controversia e che l'istante contattava per la prima volta il servizio clienti solo il giorno 11 ottobre 2016 e il successivo 26 ottobre 2016 per lamentare lentezza del servizio ADSL; dalle verifiche effettuate risultava linea molto lunga con dispersione del segnale.

In data 5 novembre 2016 perveniva certificato *Ne.me.sys.* con cui si evidenziava che la prestazione non era migliorabile e WIND provvedeva ad inviare opportuno riscontro scritto all'indirizzo email dell'istante con cui comunicava che nonostante gli interventi effettuati sulla sua linea, dalle verifiche effettuate, i valori misurati sulla qualità del servizio di accesso ad internet non possono essere allineati ai parametri di connessione previsti dall'offerta, così come pubblicati sul sito [www.infostrada.it](http://www.infostrada.it).

Il successivo 11 novembre 2016 perveniva reclamo da parte del legale dell'istante, successivo alla comunicazione di cui sopra, con cui WIND aveva già chiarito che “[i] valori misurati sulla qualità del servizio di accesso ad Internet non possono essere allineati ai parametri di connessione previsti dall'offerta”. In ogni caso, Wind provvedeva a dare opportuno riscontro scritto il successivo 13 dicembre 2016.

WIND ha provveduto a depositare i dati di dettaglio del traffico telefonico generato dalla linea telefonica dai primi di ottobre 2016, estrapolato in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della *privacy*, a riprova del fatto che alcun malfunzionamento risulta aver subito la linea n. 0818196xxx nel periodo lamentato, ma si è trattato solo di lentezza di navigazione.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

In ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera n. 244/08/CSP, sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento ADSL. Sul punto, si deve puntualizzare che l'obbligo previsto dall'articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CSP a carico degli operatori di fornire la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in *downloading* soddisfa esigenze di maggiore trasparenza e di scelta d'acquisto consapevole da parte degli utenti. L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in *downloading*, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CONS, è verificabile solo con l'adozione del sistema *Ne.Me.Sys.* che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale.

Al riguardo, preme sottolineare che il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo. In ordine alla lamentata lentezza di navigazione, l'utente ha fornito il certificato *Ne.me.sys.* effettuato nel mese di ottobre 2016 comprovante che la qualità del servizio dati è inferiore ai parametri indicati nel contratto, pertanto, ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, l'istante ha la possibilità di recedere senza alcun costo, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio ADSL, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente. Infatti la norma citata prevede espressamente che “[q]ualora 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”. Tanto premesso la richiesta di liquidazione dell'indennizzo di cui al punto i. e la richiesta di rimborso dei canoni per il periodo di disservizio di cui al punto ii. non possono trovare accoglimento.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iii. la stessa non può trovare accoglimento in quanto in data 8 novembre 2016, dopo aver ricevuto il certificato *Ne.me.sys.*, inviato dall'istante, WIND, tramite posta elettronica indirizzata all'istante, ha provveduto a informare il cliente che nonostante gli interventi effettuati sulla linea, dalle verifiche effettuate, i valori misurati sulla qualità del servizio di accesso ad internet non possono essere allineati ai parametri di connessione previsti dall'offerta. Il reclamo inviato pochi giorni dopo, il giorno 11 novembre 2016, da parte del legale dell'istante, volto a



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

ottenere il ripristino della regolarità funzionalità del servizio risulta assorbito dalla precedente risposta scritta di WIND che aveva già chiarito l'impossibilità di ripristinare i valori indicati nel contratto.

Anche la richiesta di cui al punto iv. non può trovare accoglimento per i motivi sopra esposti, in quanto, in presenza di un certificato *Ne.me.sys.* che accerti che i valori non possono essere allineati ai parametri indicati nell'offerta, è riconosciuta in capo all'utente solo la possibilità di recedere o migrare senza costi, cosa già proposta dall'operatore anche in sede di conciliazione.

Infine, considerato l'esito del presente procedimento, si ritiene di non accogliere la richiesta di liquidazione delle spese di procedura.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza della Nuova Edilizia di A. nei confronti della società WIND Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Roma, 30 gennaio 2018

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Riccardo Capecchi