



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 96/17/CONS**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
ORLANDO / WIND TRE S.P.A. (GIA' WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.)  
(GU14 n. 93/16)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione del Consiglio del 27 febbraio 2017;

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. 88/16/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 “*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 “*Regolamento indennizzi*”;

VISTA l’istanza del sig. Orlando, del 16 febbraio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica fissa n. 0813198xxx, ha lamentato la lentezza nella navigazione ADSL e la mancata attivazione del servizio "In Vista". In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, negli scritti difensivi depositati nonché nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. l'istante ha sottoscritto nel 2014 un contratto con Wind per l'utenza telefonica fissa per navigare in internet alla velocità di 20 mega ed ha richiesto il servizio "In Vista";
- b. il servizio "In Vista" non è mai stato attivato e la navigazione ADSL è stata sempre lenta.

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

- i. la navigazione ADSL fino a 20 mega;
- ii. l'attivazione del servizio "In Vista".

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

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., (ora Wind Tre S.p.A. e di seguito anche Wind o la Società), nella propria memoria e nel corso della discussione, ha rappresentato che l'utenza n. 0813198xxx é stata attivata in data 31 gennaio 2014 direttamente dall'istante tramite il canale 155.it, in accesso VLL, ovvero un tipo di accesso secondo il quale tecnicamente la linea risulta ancora attiva sulla rete Telecom Italia, con un accesso assimilabile ad una CPS. L'attivazione di una linea in VLL presenta delle limitazioni di servizio tra cui la possibilità di avere servizi telefonici supplementari, quindi anche il servizio "In Vista". L'articolo 3.1.2 delle condizioni generali di contratto sottoscritte dall'istante, relativo all'erogazione dei servizi, prevede, inoltre, che: "*[i]n una prima fase potrebbero non essere disponibili tutti i servizi aggiuntivi e le chiamate verso alcune numerazioni speciali. Le indicazioni relative ad eventuali numerazioni e servizi aggiuntivi non disponibili sono riportate negli allegati nonché nelle comunicazioni che saranno inviate al Cliente e disponibili sull'Area Clienti del sito [www.infostrada.it](http://www.infostrada.it).*" Nel 2014, quando l'istante ha attivato *on line* il contratto, il servizio "In Vista" era ancora gratuito, pertanto, qualora fosse stato per lui disponibile automaticamente, lo stesso sarebbe stato inserito in fase di attivazione. Tuttavia, pur volendo considerare che l'istante, in fase di inserimento del contratto, poteva non essere consapevole dell'impossibilità tecnica di avere tale servizio con un accesso VLL, occorre sottolineare che il sig. Orlando, prima dell'esperimento del tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania nel mese di gennaio 2016 non ha mai contattato il servizio clienti per reclamare la mancata attivazione del servizio stesso, come risulta dalla schermata dei contatti allegata.

Con riferimento ai disservizi reclamati dall'istante in merito all'ADSL, Wind eccepisce la genericità delle richieste del cliente che non ha indicato né eventuali periodi di malfunzionamento né eventuali segnalazioni di guasto. In effetti non può non



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

incombere sull'istante l'onere di contestualizzare le proprie richieste. Nel caso di specie, invece, l'utente non fornisce alcuna prova di quanto avvenuto e della asserita responsabilità dell'operatore. Da un'analisi dei contatti con il cliente, risulta che il sig. Orlando ha contattato il servizio 155 per segnalare unicamente un problema di ricezione relativamente alla componente voce unicamente il 4 aprile 2014. Tale disservizio veniva risolto dopo pochi giorni.

Ad ogni buon conto, Wind ha depositato il dettaglio del traffico relativo all'utenza in oggetto relativo al periodo 30 settembre 2015- 31 marzo 2016, dal quale non si rilevano episodi di malfunzionamento.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

La controversia verte sulla lentezza nella navigazione ADSL e sulla mancata attivazione del servizio "In Vista".

Con riferimento alla prima doglianza, occorre rilevare che dalla documentazione prodotta da entrambe le parti non si rileva la presenza di reclami o segnalazioni da parte dell'istante volte e ad evidenziare la presenza di disservizi sulla linea dati. Come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, spetta all'utente l'onere di segnalare il problema. A tal proposito, la delibera n. 3/11/CIR ha stabilito, in materia di malfunzionamento, che “[q]ualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'“an”, il “quomodo” ed il “quantum” del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo” (così, conformemente, anche le delibere nn. 50/11/CIR; 14/12/CIR; 38/12/CIR; 24/12/CIR; 28/12/CIR; 34/12/CIR).

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,



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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, ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, l'utente 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, ne consegue che non può essere accolta la richiesta dell'istante di garantire la velocità di navigazione pari a 20 mega così come previsto dal contratto.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), la stessa non può essere accolta perché, come precisato dall'operatore anche nella propria memoria, l'attivazione del servizio “In Vista” non è tecnicamente compatibile con la linea telefonica attivata in VLL.

CONSIDERATO che, nelle more della conclusione del procedimento, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. si è fusa, per incorporazione, con la società H3G S.p.A. nella nuova società Wind Tre S.p.A.;

CONSIDERATO che la nuova formulazione dell'art. 2504-*bis* c.c., al comma 1 chiarisce che la fusione tra società prevista dall'art. 2501 c.c. e seguenti non determina, nel caso di fusione per incorporazione, l'estinzione della società incorporata, né crea un nuovo soggetto di diritto nel caso di fusione paritaria, bensì attua l'unificazione per integrazione reciproca delle società partecipanti alla fusione (cfr. Cass., Sez. II, 22 agosto 2007, n. 17855; Cass., Sez. III, 23 giugno 2006, n. 14526);

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-*bis*, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Orlando 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, 27 febbraio 2017

**IL PRESIDENTE**

Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Riccardo Capecchi