

DELIBERA N. 55/2024

**XXXXXXXXXXXXXXXXX/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/446835/2021)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 07/05/2024;

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 xxxxxxxxxxxxxxxx del 30/07/2021 acquisita con protocollo n. 0328500 del 30/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

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 privato per servizio di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: "A partire dal 06.01.2021 la linea fissa e fibra presentavano problemi di mal funzionamento. In particolare, il SIG. ***** segnalava al servizio clienti di Wind tre Spa le continue interruzioni delle conversazioni telefoniche e la voce metallica da impedire ogni conversazione nonché la mancata navigazione in internet. Un operatore diceva che avrebbero inviato presso la mia abitazione dei tecnici per risolvere il problema, ma senza esito. Invero, malgrado i tecnici avessero provveduto a sostituire il modem, il mio assistito rimaneva privo sia della linea fissa che fibra. Ciò assume particolare importanza in quanto il sig. **** ha due figli studenti impegnati con la didattica a distanza e utilizzavano internet per seguire le lezioni con i propri insegnanti. Sta di fatto che, nonostante i continui reclami telefonici effettuati al servizio clienti per il ripristino immediato della linea e le continue rassicurazioni degli operatori di risolvere il problema al più presto, la situazione rimane invariata fino al 16.02.2021 con provvedimento temporaneo n. GU5/386502/2021. In ragione di quanto sopra, l'utente formula la richiesta di "indennizzo dei danni subiti e subendi, secondo i parametri stabiliti dall'Autorità Garante delle Comunicazioni, sia per il grave inadempimento di Wind Tre Spa che per la mancata evasione del reclamo, a partire dal 06.01.2021 al 16.02.2021", per l'importo complessivo pari ad euro 348,50.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto nella propria memoria difensiva rappresenta quanto segue: "In riferimento ai danni, la convenuta eccepisce l'inammissibilità della presente istanza ex art. 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti [...]". In data 29/01/2021 veniva presentato GU5 386502 con il quale l'istante lamentava un malfunzionamento del servizio ed in particolar modo di quello internet. La convenuta, effettuate le dovute verifiche (a tal proposito si allega traffico telefonico All.1, All.2) confermava che non erano presenti anomalie tecniche, veniva quindi ricordata la "Misura Internet" e "Ne.Me.Sys." Tale provvedimento si concludeva quindi in data 16/02/2021. Sempre in data 29/01/2021 perveniva reclamo con le medesime doglianze del GU5 e al quale la convenuta in data 19/02/2021 rispondeva regolarmente a mezzo mail. Ad oggi l'utenza è attiva e presenta un insoluto di €30,99. In data 10/05/2021 l'udienza di conciliazione si concludeva con un mancato accordo. Nel merito, appare doveroso evidenziare che il convenuto gestore, oltre a non riscontrare anomalie o difformità, riscontrava comunque regolare fruizione del servizio come da traffico disponibile sui propri sistemi, di cui

disponeva la conservazione e che pertanto si allega alla presente (all.1,2). L'istante inoltre seppur attenzionato nel GU5, non provvedeva ad allegare la certificazione Ne.Me.Sys. e per-tanto non forniva alcuna prova di quanto lamentato ma al contrario continuava a mantenere la linea attiva utilizzando regolarmente il servizio. Le schermate allegate dall'istante non hanno valenza probatoria poiché non effettuate mediante certificazione Nemesys. Infatti, non viene indicato il numero di telefono o il codice contratto. [...]. Oltretutto, trattasi di mera indicazione, espressa dallo stesso istante (senza comunque comprovata documentazione a supporto), che i valori misurati sulla qualità del servizio di accesso ad Internet non sono in linea. Difatti si ribadisce che nessuna certificazione Nemesys è MAI pervenuta alla convenuta. [...] Peraltro, le vigenti condizioni di contratto (allegate) all'art. 4.16 disponevano espressamente quanto segue: "Il Cliente riconosce ed accetta che l'effettiva velocità del collegamento dei Servizi Internet dipende dal grado di congestione della rete, dalla qualità della rete di accesso e dell'impianto telefonico del Cliente. WIND non è pertanto in grado di garantire l'effettivo raggiungimento della velocità nominale. Il Cliente riconosce inoltre che WIND potrà adottare particolari pratiche di c.d. traffic shaping e adattamenti preventivi della banda con finalità puramente tecniche di controllo della congestione e di ottimizzazione dell'uso della rete, all'unico scopo di garantire un servizio uniforme ed omogeneo ai Clienti". Effettuata tale doverosa premessa, si segnala a seguito dell'esito dei "risultati della misura della qualità del servizio di accesso ad inter-net da postazione fissa" trasmesso dal cliente, il convenuto gestore riscontrava comunque regolare fruizione del servizio come da traffico disponibile sui propri sistemi, di cui disponeva la conserva-zione e che pertanto si allega alla presente (all.1,2), [...]. Per quanto riguarda la mancata risposta al reclamo del 29/01/2021, si precisa che oltre a rispondere allo stesso a mezzo mail in data 19/02/2021, l'istante veniva edotto anche a seguito della conclusione del GU5 presentato. La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. Preliminarmente occorre soffermarsi sulla corretta interpretazione delle medesime, in quanto, nella loro formulazione letterale, si prestano a intendimenti non univoci. Si deve all'uopo ricordare che l'interpretazione delle richieste che pervengono all'esame del Corecom, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, deve avvenire, ogni qualvolta sia possibile, secondo il loro senso più logico e pertinente con le doglianze esposte (cfr. Par III.1.2 delle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", approvate con delibera n. 276/13/CONS). In applicazione di detto principio, può ricondursi la fattispecie, così come descritta, alle ipotesi di malfunzionamento della linea, ex art. 6 All. A alla delibera n. 347/18/CONS e di mancata risposta al reclamo ex art. 12 del predetto Regolamento indennizzi. In relazione al malfunzionamento della linea, dalla disamina della documentazione allegata agli atti, in particolare dalle schermate e dal dettaglio di traffico prodotti dall'operatore convenuto si

evince l'erogazione e la fruizione dei servizi telefonico e internet anche nel periodo oggetto di contestazione. Inoltre, relativamente alla linea telefonica, si osserva che, nell'ambito del procedimento GU5, l'istante, con comunicazione del 12.02.2021, ha confermato l'avvenuto ripristino della stessa, omettendo però di fornire la puntuale indicazione del momento risolutivo (peraltro, quest'ultimo, comunque, non coincidente con il giorno 16.02.2021 riportato nell'istanza di definizione), di talché la richiesta non risulta adeguatamente circostanziata. Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, l'Autorità ha più volte chiarito, in merito, la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che "qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda" (Del. 3/11/CIR). Per quanto concerne il malfunzionamento del servizio internet, si osserva che l'istante ha rappresentato un problema di lentezza della trasmissione dati tale da non consentire un utilizzo ottimale del servizio. In tale ipotesi si parla di "linea degradata", a significare che il servizio è stato erogato, ma non in conformità con gli standard attesi. In base all'orientamento Agcom in materia (cfr. 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 non il diritto a un indennizzo, quanto, piuttosto, il diritto di recedere dal solo servizio internet senza penali. Alla luce delle osservazioni che precedono, la richiesta in esame non può essere accolta. In merito alla richiesta di mancata risposta al reclamo, si osserva che il medesimo istante ha affermato di aver effettuato segnalazioni telefoniche nei giorni 06.01.2021 e 10.01.2021. In proposito, si osserva che in atti non v'è evidenza di reclami scritti e che, comunque, in data 29.01.2021, l'istante ha presentato contestualmente istanza GU5 e formulario UG. Orbene, stante la partecipazione dell'operatore alle suddette procedure, deve ritenersi che le parti abbiano avuto occasione di interloquire sulla specifica problematica in tali sedi elette, dal medesimo utente, a luoghi deputati allo scambio di comunicazioni e proposte. Alla luce di quanto sopra, la richiesta in esame non può trovare accoglimento.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente 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, 07 maggio 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