

DELIBERA n° 31 /2018

Definizione della controversia

/Wind Tre S.p.A. (ex Wind Telecomunicazioni S.p.A.)

GU14/208/2016

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia

Nella seduta del 09/11/2018

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Co.Re.Com.);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 novembre 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il Co.Re.Com. Sicilia per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 01 gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

VISTO

Il “ *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

VISTA

l'istanza del Sig. _____ acquisita il 13 luglio 2016 al n. prot. 35525;

VISTA

la nota del 19 luglio 2016, prot. n. 36560, con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art.15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI

gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell'istante:

Il Sig. _____ con la presente procedura, lamenta nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A., (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.), di seguito Wind, per la propria utenza privata _____ la lenta navigazione del servizio ADSL. Nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante dichiara che da anni naviga a bassa velocità e di avere reclamato al call-center dell'operatore il disservizio.

In base a tali premesse l'istante ha richiesto:
- un indennizzo di euro 1.000,00.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

L'operatore Wind nella propria memoria evidenzia che l'istante lamenta in modo del tutto generico la lentezza ADSL senza indicare il periodo del malfunzionamento. Dagli opportuni controlli l'operatore ha verificato che l'istante solo nella data del 03 luglio 2015, prima del tentativo di conciliazione aveva contatto il servizio clienti Wind per segnalare un disservizio, e che tale disservizio veniva risolto il giorno successivo e quindi nei termini previsti dalla Carta dei Servizi Wind. L'operatore dichiara altresì, che dopo tale segnalazione l'istante non contattava più il servizio clienti né inviava alcun reclamo scritto. In relazione alla lentezza del servizio ADSL l'operatore rammenta che sul sito AGCOM è disponibile “ *il software Ne.Me.Sys. che consente di verificare che i valori misurati sulla propria linea telefonica siano effettivamente rispondenti a quelli dichiarati e promessi dall'operatore nell'offerta contrattuale sottoscritta. Nel caso l'utente rilevi valori peggiori a quelli garantiti dall'operatore, il risultato di tale misura costituisce prova di inadempienza contrattuale e può, quindi, essere utilizzato per proporre un reclamo e richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti ovvero per esigere il recesso senza costi dal contratto*”. Nel caso di specie, e prima comunque dell'instaurazione della controversia, l'istante non ha inviato il test né alcun reclamo scritto ragione per cui, la Wind non è stata messa nella condizione di effettuare le opportune verifiche in merito volte al ripristino degli standard di qualità, eventualmente non garantiti.

la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può trovare accoglimento.

L'utente lamenta in relazione alla utenza di tipo privato, una lenta navigazione del servizio internet (ADSL) senza circoscrivere il lasso temporale di riferimento e senza allegare documentazione comprovante le proprie doglianze. E' doveroso precisare che, nonostante l'istanza di definizione di cui si discute risulti generica e non supportata da alcuna documentazione, il relativo procedimento è stato avviato esclusivamente nell'ottica del *favor utentis*, per accertare, in sede istruttoria, la sussistenza o meno di pregiudizi suscettibili di indennizzo a carico dell'istante. Tuttavia, l'estrema genericità dell'istanza non è stata superata nemmeno nel corso del procedimento e nemmeno in udienza di discussione impedendo di fatto, di procedere alla verifica della fondatezza delle pretese. L'utente, in questa sede, avrebbe potuto integrare con documentazione cartacea probante, nei termini e nei modi indicati nella nota di avvio del procedimento e prescritti dal *Regolamento* le proprie lamentele. L'istante si è limitato ad inoltrare al Corecom una semplice mail nella quale afferma "... il servizio ADSL era migliorato ma che aveva dovuto aprire una segnalazione per il servizio telefonico ??????..... chiedo l'indennizzo scritto nel gul4" non allegando alla stessa alcuna documentazione probante. L'operatore in sede di deposito della memoria ha allegato anche il dettaglio del traffico della linea degli ultimi sei mesi e non oltre, in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy secondo cui gli operatori non possono accedere al traffico oltre i 6 mesi dalla data del reclamo. A tal proposito, le delibere dell'Autorità hanno stabilito, in materia di malfunzionamento, che "*Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergono 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 adeguata valutazione in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo. Orbene, dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione. Ed ancora in relazione alla lentezza del servizio ADSL si evidenzia che se l'istante avesse inviato all'operatore il certificato Ne.Me.Sys., ai sensi dell' art.8 comma 6 della Delibera n.244/08/CONS, avrebbe avuto solo la possibilità di recedere senza alcun costo. Infatti la norma citata 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*". Pertanto, per quanto sopra ampiamente argomentato ed anche in coerenza con precedenti pronunce da parte dell'Autorità e degli altri Co.Re.Com., la richiesta avanzata dalla parte istante non può trovare accoglimento.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal *Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.*, arch. Francesco Di Chiara, il Comitato all'unanimità dei presenti

DELIBERA

Il rigetto integrale dell'istanza del Sig. nei confronti della società Wind
Tre S.p.A. (già Wind Telecomunicazioni S.p.A.) in relazione all'utenza privata
per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento 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* del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, 09 NOV. 2018



IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone

I COMMISSARI

Avv. Alessandro **AGUECI**

Avv. Giuseppe **DI STEFANO**

Dott. Alfredo **RIZZO**

Dott. Antonio **VECCE**

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria *Co.Re.Com.*
arch. Francesco Di Chiara

