

**DELIBERA 226/2023/CRL/UD del 10/05/2023**  
**S. Mxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)**  
**(GU14/349862/2020)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento Indennizzi”*;

VISTA l'istanza di S. Mxxx del 06/11/2020 acquisita con protocollo n. 0463638 del 06/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: "In data 07.01.2019 stipulava contratto per la fornitura di una connessione con fibra fino a 100 giga comprensiva di linea telefonica fissa e del costo per la telefonia mobile, denominato "pacchetto Fibra Family" al costo di 39,00 euro mensili con addebito su conto corrente. Dopo più di un mese dalla sottoscrizione del contratto, a fine febbraio 2019 veniva attivata la linea telefonica. Il servizio offerto fin da subito non corrispondeva a quanto previsto in contratto ed infatti, a seguito di prove dello speed test, risultava che la fibra non viaggiava a più di 23 giga. Prendeva subito contatti con l'assistenza telefonica che riferiva che la linea era stata agganciata ad una cabina troppo lontana dall'abitazione per cui non poteva usufruire di una velocità superiore. In data 14.03.2019 e in data 28.03.2019 inviava reclami scritti a mezzo pec ma riceveva solo risposta generata automaticamente, senza alcuna motivazione dettagliata. Si allega il risultato della misura della qualità del servizio di accesso ad internet da postazione fissa effettuato in data 26.01.2020 tramite il sito [misurainternet.it/](http://misurainternet.it/) Ne.Me.Sys". L'istante formulava le seguenti richieste: - Adempimento degli obblighi contrattualmente previsti e nello specifico la possibilità di navigare fino a 100 giga - Indennizzo per mancata risposta ai reclami Indennizzi vari Spese di procedura

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

La società convenuta contestava puntualmente quanto asserito dall'istante chiedendo l'integrale rigetto delle domande.

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

L'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7 del Regolamento, comma 3 Reg. cit. ed è pertanto proponibile e ammissibile. Ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di fare al gestore. Quanto al merito, in primo luogo si rileva che rispetto al contratto sottoscritto in data 5/01/2019 per la

migrazione della linea fissa, vi è stato un ritardo nell'espletamento della migrazione, la cui tempistica è stabilita dall'Autorità in 30 giorni. I servizi sono stati attivati in data 21/02/19, come conferma Wind Tre nelle proprie memorie. Wind Tre non può fare riferimento alla tempistica di 90 giorni, in quanto nel caso di specie si fa riferimento ad una migrazione e non ad una nuova attivazione, le cui tempistiche sono regolate dalle delibere dell'Autorità. Fin da subito l'istante ha rilevato dei malfunzionamenti ed una velocità di gran lunga inferiore a quanto proposto in fase precontrattuale e allo standard minimo garantito per legge. Sono state inviate due pec in data 14/03/19 e 29/03/19. I riscontri forniti da wind tre, tuttavia, non possono essere esimenti ai fini dell'inadempimento contrattuale. Ed invero, wind nell'riscontro al primo reclamo si è limitato ad affermare che la domanda dell'istante non poteva essere accolta senza tuttavia chiarire la motivazione del mancato accoglimento e senza specificare, contrariamente a quanto affermato da WIND, che il disservizio era conseguenza della distanza dalla cabina. Vi è, però, che perché il riscontro al reclamo valga a raggiungere lo scopo invocato dal gestore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. I reclami inoltrati dall'utente avevano ad oggetto la contestazione della velocità di navigazione, (a nulla vale in merito il nomen dato al profilo contrattualizzato dal momento che, comunque, la velocità di navigazione non era quella alla quale il gestore si era impegnato) e, in merito all'impossibilità di navigare alla velocità concordata alcun valido riscontro si ritiene essere stato fornito dal gestore. La circostanza assume particolare rilevanza nella definizione del procedimento dal momento che la direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, nonché consolidato orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, espresso in svariate pronunce, sanciscono che gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti una difformità rispetto a quanto statuito nelle condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente nemmeno uno mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati, avendo, in caso contrario, l'utente diritto ad un indennizzo. Niente di tutto ciò è stato posto in essere dal gestore che si è limitato a riscontrare le doglianze dell'utente con frasi in alcun modo esaustive e chiare. Per tutte le motivazioni sopra esposte, l'accertato inadempimento del gestore, unitamente alla mancata risposta ai reclami inoltrati dall'utente, ovvero la risposta

tardiva agli stessi o il loro sostanziale rigetto, e da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento degli indennizzi richiesti. Non solo. In data 3/03/2020 è stato anche richiesto un provvedimento d'urgenza, nel cui procedimento Wind Tre si è limitata da affermare che dalle verifiche poste in essere la connessione risulta presente e stabile; il reparto interno preposto ha tentato di contattare la cliente ma con esito negativo (tuttavia nessuna prova risulta fornita circa il fatto che Wind abbia contattato la cliente con esito negativo). E così si ritiene che WINDTRE sia tenuta a corrispondere i seguenti indennizzi: - quanto al ritardo nella migrazione dei servizi voce e internet si dispone l'indennizzo, di cui all'art 6, comma 2, All. A, Delibera n. 347/18/CONS, e quindi si riconosce all'utente l'importo di € 3,00 per ogni giorno di malfunzionamento dal 05/02/2019 al 21/02/2019, ovvero l'indennizzo di € 48,00 (g. 16 x € 3,00); - quanto ai malfunzionamenti/mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella Carta dei servizi di ciascun operatore si dispone l'indennizzo di cui all'art 6, comma 2, All. A, Delibera n. 347/18/CONS, e quindi si riconosce l'indennizzo di € 3,00 per ogni giorno di malfunzionamento dal 14/3/2019 (data del primo reclamo) al 22/10/2020 (data dell'udienza di conciliazione e prima sede utile in cui le parti hanno avuto modo di confrontarsi sul disservizio), ovvero complessivi € 1.764,00. - quanto alla mancata risposta al reclamo si dispone l'indennizzo di cui all'art. 12, comma 1, All. A, delibera n. 347/18/CONS, ovvero € 2,50 per ogni giorno di ritardo fino a un massimo di € 300,00. In particolare, si riconosce l'indennizzo di € 300,00, in quanto il calcolo pro die è superiore al tetto regolamentare di cui all'art. 12, comma 1, All A, delibera n. 347/18/CONS.

Per tutto quanto sopra esposto,

#### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

#### **DELIBERA**

##### **Articolo 1**

1. Il parziale accoglimento dell'istanza della sig.ra S. Mxxx nei confronti della società WIND TRE S.P.A., che pertanto è tenuta a corrispondere all'istante le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo: € 48,00 a titolo di ritardo nella migrazione della linea; € 1.764,00 a titolo di malfunzionamento della linea; € 300,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo. Spese di procedura compensate.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini