corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

ARS

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA n° 68 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXX/ WIND (ex H3G)

GU14/01/18

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA

nella seduta del 10/06/2020

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" (COREcom)*;

VISTO l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
- la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
- 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 *CORECOMSICILIA* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio, 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 CORECOMSICILIA 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 di definizione del Sig. ***XXXXXXXX*** acquisita il 03.12.2018 *al n. prot. 268*;

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

CONSIDERATA **la posizione dell'istante:**

L'utente, in data 20.04.2017 attivava con numero XXXXXXXXXX l'abbonamento dati "Casa3 Special", abbinato al terminale "wbCube4" con relativo pagamento a rate in 30 mesi. Il ricorrente lamentava il cattivo funzionamento della linea dati, tale da non permettere la normale apertura delle pagine web. Nella memoria di replica del 03.03.2018, ribadiva che la connessione era sostanzialmente fissa, poiché utilizzata presso la propria abitazione con l'apposito modem H3G. Il contratto prevedeva un vincolato fino al 20.10.19, e in caso di recesso anticipato era previsto il pagamento di una somma a titolo di penale. A tal proposito, l'utente chiedeva più volte il ripristino delle linee o un loro potenziamento tramite sia molteplici segnalazioni telefoniche che reclami come quello del 10.11.17 che del 20.02.18. Ad ulteriore sostegno della propria tesi, il ricorrente affermava che in tutto il paese vi fosse una linea instabile poiché anche altre utenze mobili intestate a sé stesso erano oggetto di reclamo, per le stesse motivazioni.

Secondo l'istante, il gestore aveva l'obbligo di garantire una velocità minima di navigazione sia in base alle delibere Agcom che in base alle condizioni di contratto. Infine, sottolineava che tra gli allegati presentati dalla Wind, non vi era nulla dal quale poter dedurre la velocità di connessione della linea.

A seguito dell'esito negativo del tentativo di conciliazione, l'utente proponeva istanza di definizione, mediante la quale chiedeva nel GU14:

i) l'indennizzo per malfunzionamento linea dati;

ii) il rimborso delle fatture pagate;

iii) il recesso senza oneri e costi con storno totale fino a chiusura ciclo di fatturazione.

CONSIDERATA **la posizione dell'operatore**

La *Wind* nella propria memoria difensiva del 23.02.2017 sosteneva che da

un'analisi del traffico generato dalla sim dall'utente, non si evidenziava alcun disservizio voce e dati nel periodo lamentato.

Inoltre, sosteneva l'infondatezza della richiesta relativa all'indennizzo stante la natura del contratto stipulato dal ricorrente, poiché riferentesi alla somministrazione di servizi telefonici mobili e non fissi, sottolineando che in alcune zone nazionali ed internazionali era possibile che il servizio fosse meno efficiente a causa della debolezza del segnale. Ed ancora, sottolineava come l'assenza e/o la precarietà del segnale radiomobile non impediva la fruizione del servizio dati, poiché il roaming GPRS nazionale consentiva l'appoggio sulle frequenze di altro operatore

Seppure il gestore sosteneva che non era stata fornita alcuna prova in merito ai disservizi lamentati, a titolo di *care*, riconosceva all'istante, la somma di €.10,00 previsto dall'art 24 della Carta Servizi.

Da ultimo, nella risposta ai reclami, H3G in data 24.02.2018 dichiarava che " *..stiamo riparando un guasto generalizzato presente nella tua zona, che si protrae da mesi*…".

CONSIDERATA **la motivazione della decisione**

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

Il cliente attiva in data 20.04.2017, con numero XXXXXXXXXX, l'abbonamento dati "*Casa3 Special*", abbinato al terminale "wbCube4", con vincolo fino al 20.10.19. Il contratto prevede una velocità di navigazione fino a 100 Mbps sotto rete 3. L'utente lamenta una cattiva ricezione di carattere generale nella propria zona di residenza. Nello specifico, il servizio attivato dal Sig. XXXXXXXX rientra nella tipologia di telefonia mobile, poiché il modem H3G può essere utilizzato in un luogo qualsiasi, anche diverso dall'abitazione, a differenza della telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, ragion per cui non esiste, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi da parte dell'operatore. A sostegno delle proprie tesi, inoltre, il gestore deposita cartina relativa alla copertura del segnale della Tre nel Comune di Chiaramonte Gulfi dalla quale si evince la copertura territoriale del segnale, il

tabulato telefonico relativo al traffico dati registrato nel periodo di disservizio lamentato, la comunicazione del Ministero dello Sviluppo Economico del 3 maggio 2017 con il quale si certifica l'adempimento, da parte della Wind 3, dell'obbligo di copertura sull'intero territorio nazionale. L'utente si attiva per la risoluzione del problema tramite svariate segnalazioni e reclami, ai quali il gestore seppur abbia risposto, non ha dimostrato di aver posto rimedio al conclamato "… *guasto generalizzato … che si protrae da mesi*…" indicato nella risposta del 24.02.2018. Secondo la Delibera n. 179/03/CSP, 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 il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite 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. Nella fattispecie, appare chiaro il disagio subito dall'utente, atteso che la convenuta non ha dimostrato che il disservizio lamentato sia stato determinato da un guasto tecnico non imputabile a sé stessa ed altresì non ha dimostrato di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella risoluzione del guasto, non permettendogli di comprendere il problema. In accoglimento della richiesta di cui al punto *i)* in mancanza di prova contraria, il malfunzionamento del servizio dati lamentato dal 10 novembre 2017 (data del primo reclamo formale, al quale è seguita la risposta dell'operatore datata 24.02.2018… *guasto generalizzato … che si protrae da mesi*…) al 13giugno 2018 (data di discussione del contenzioso) per un totale di 215 gg., è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società convenuta ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo, ai sensi dell'articolo 5, comma 2, All. A Delibera n. 73/11/CONS, pari ad € 2,50 *pro die,* al netto dell'importo di € 10.00 già corrisposto come da Carta Servizi. In merito alla richiesta di cui al punto *ii)* di rimborso delle fatture pagate, la stessa non può essere accolta, poiché contestate in via del tutto generica anche alla luce della circostanza che l'utente, seppur in condizioni di disagio, ha usufruito del servizio contestato; si accoglie parzialmente la richiesta di cui al punto *iii)* riconoscendo all'istante solo la possibilità di recedere dall'abbonamento senza alcun costo.

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 CORECOM, *arch. Francesco Di Chiara*, il *Comitato* all'unanimità dei presenti

DELIBERA

Che in parziale accoglimento dell'istanza del sig. *XXXXXXXX*, con rigetto delle ulteriori richieste, l'operatore Wind (H3G) è tenuto:

1. a riconoscere all'istante la possibilità di recedere dall'abbonamento senza alcun costo;
2. a corrispondere l'indennizzo per il malfunzionamento ADSL per un importo di € 527,50 (al netto dell'importo di € 10.00 già corrisposto come da Carta Servizi).

Ai sensi dell'art. 19 comma 3, del "*Regolamento*" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'*Autorità* ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1agosto 2003, n. 259.

La società Wind Tre S.p.A. (ex H3G) è tenuta, inoltre, a comunicare a questo COREcom SICILIA l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, del "*Regolamento*".

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 CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 10/06/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata ***Astone***

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente della *Segreteria CORECOM SICILIA*

arch. Francesco Di Chiara