

DELIBERA N. 67
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX / Wind Tre (GU14/26011/2018)

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, 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. 347/18/CONS, del 18 luglio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.);

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l’istanza di Diallo del 03/10/2018 ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In seguito all'udienza di conciliazione, tenutasi in data 27/08/2018, parte istante ha presentato istanza di definizione come indicato in premessa. L'istante ha lamentato il malfunzionamento della linea 0543XXX29 nei confronti della Società Wind TRE X che per brevità, nel prosieguo del presente provvedimento, viene denominata Wind.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere concluso un abbonamento ai servizi di telefonia fissa ed internet il 2/11/2017;
- fin dall'attivazione della linea, la connessione internet risultava discontinua, attivandosi e disattivandosi in più fasi della giornata, rendendo impossibile godere del servizio internet per come definito dal contratto di servizio;
- il modem è stato sostituito una prima volta, senza portare ad esito risolutivo. Alla luce di quanto segnalato parte istante chiede:
 - 1) la cessazione del contratto in ogni suo servizio compresa l'utenza;
 - 2) la corresponsione del rimborso della prima fattura di € 20.00;
 - 3) lo storno integrale dell'insoluto al netto della chiusura del ciclo di fatturazione;
 - 4) la corresponsione di un indennizzo per assenza del servizio principale per circa due mesi;
 - 5) la corresponsione di un indennizzo per la tardiva risposta (12/03/2018) al reclamo del 29/01/2018;
 - 6) il rimborso delle spese di procedura pari ad € 50.00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind con memoria Prot. 239553 del 21/12/2018 relativamente ai servizi attivati, allega tabulati da cui si rileva l'utilizzo sia della fonia che dell'ADSL. Da verifiche tecniche la linea è risultata connessa e i log di connessione erano stabili. In data 29/01/2018 perveniva reclamo dalla Federconsumatori in merito alla lentezza del servizio Fibra, in seguito al quale veniva effettuata un'ulteriore segnalazione al gruppo tecnico. Il cliente veniva contattato al numero 339XXX69 ma segnalava di non essere più interessato al servizio fibra e che non intendeva effettuare verifiche tecniche. Wind evidenzia che non risulta pervenuto dall'utente l'esito degli eventuali "risultati della misura della qualità del servizio di accesso ad internet da postazione fissa, cosiddetto "Ne.Me.Sys". Wind ritiene pertanto di non avere nessuna responsabilità nel caso di cui trattasi. L'operatore cita diffusamente le delibere con cui l'Autorità, in tema di accesso ad internet da postazione fissa, ha definito gli indicatori di qualità e le modalità di effettuazione delle misure ai fini della determinazione dei valori statistici, nonché ha previsto le modalità di esecuzione delle misure ad uso dell'utente finale per verificare la qualità offerta. In particolare, cita l'utilizzo del software gratuito Ne.Me.Sys, quale modalità di verifica tra la qualità di connessione della propria postazione ed i valori indicati dal proprio operatore nella documentazione allegata all'offerta sottoscritta. Ribadisce inoltre che solo l'esibizione da parte dell'istante del certificato Ne.Me.Sys attestante il mancato rispetto da parte dell'operatore degli standard minimi garantiti, fa nascere in capo allo stesso esclusivamente il diritto al recesso senza penali e non il riconoscimento di alcun diritto all'indennizzo. Per quanto riguarda la situazione amministrativa, l'istante risulta debitore della somma complessiva di euro 444,64.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere integralmente respinte, come di seguito precisato.

Per quanto attiene alla richiesta di cui al punto 1) di cessazione del contratto in ogni suo servizio compreso l'utenza, la stessa non può trovare accoglimento in quanto il contratto risulta cessato, essendo stata emessa la fattura n. W1810713713 del 20/06/2018 (allegata dall'operatore) recante i costi di cessazione del servizio.

Per quanto attiene alle richieste di cui ai punti 2) di corresponsione del rimborso della prima fattura di € 20,00, 3) di storno integrale dell'insoluto al netto della chiusura del ciclo di fatturazione, 4) indennizzo per assenza del servizio principale per circa due mesi, le stesse vengono trattate congiuntamente e vengono respinte. Parte istante ha inviato reclamo formale il 29/01/2018 lamentando la discontinuità del servizio e lo stesso operatore produce in atti schermate da cui risultano segnalazioni di disservizio anche precedenti (30/12/2017 ed 8/1/2018), che paiono sempre risolte. L'operatore documenta inoltre l'utilizzo dei servizi (internet e/o voce) dal 3/11/2017 al 19/4/2018.

L'istante non ha invece prodotto alcuna documentazione idonea a sostegno del disservizio lamentato. In particolare, non ha prodotto alcun certificato atto a dimostrare che la banda minima non era garantita. A tal proposito va rilevato come il certificato ottenibile dal sito Agcom <https://www.agcom.it/misura-internet-da-postazionefissa> costituisca unica prova riconosciuta dall'Autorità dell'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 di disattivazione dal contratto (cfr. Corecom E.R. Delibera 105/2017). Si rileva inoltre le fatture di cui l'istante chiede genericamente lo storno, allegate dal solo operatore, riportano anche altre utenze non oggetto della presente contestazione (comprese le rate residue di un telefono mobile) e non risulta neppure che l'istante abbia restituito il modem non rendendo pertanto neppure possibile lo storno di quanto addebitato a titolo di rate residue dello stesso in seguito alla anticipata cessazione. Le richieste di cui trattasi devono quindi essere integralmente respinte.

Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto 5) di indennizzo per la tardiva risposta (12/03/2018) al reclamo del 29/01/2018, la stessa deve essere respinta. Rispetto alle date indicate dallo stesso istante: reclamo avanzato il 29/01/2018, risposta del 12/03/2018, è evidente che la risposta del gestore è intervenuta nel termine di 45 giorni previsto dalla carta servizi. Il termine per la risposta scadeva infatti il 15/03/2018.

Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto 6) di rimborso di spese di procedura, la stessa segue la soccombenza dei punti precedenti e pertanto deve essere respinta.

Per questi motivi,

DELIBERA

rigetta integralmente l'istanza di Diallo nei confronti di Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso

Bologna, 11 marzo 2019

IL PRESIDENTE
Dott. Stefano Cuppi