



**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 15 del 12 marzo 2018

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXX contro Wind Tre SpA
---------------------	--

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXXX contro Wind Tre SpA

(GU14 N XXX2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 12 marzo 2018,

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 *“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 *“Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell'Umbria n. 7 dell'11 giugno 2015, concernente l'approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all'articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;



VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”*;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante *“Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481”* (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTE l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 19 novembre 2017 (prot. n. XXX/17) con cui XXXXX, viale XXXXXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Wind Tre Italia SpA;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione ai servizi voce e adsl relativi all'utenza privata XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) in data 26 maggio 2015 concludeva un contratto con Wind per i servizi voce e adsl;
- b) la velocità di connessione non è mai stata quella garantita;
- c) il 23 settembre 2017 aderiva alla proposta dell'operatore di passare alla fibra;
- d) il 24 settembre 2017 riceveva un messaggio in cui Wind informava che l'offerta era stata attivata sul numero XXXXX ma al primo collegamento il segnale risultava inesistente e, a seguito di reclamo telefonico, il servizio clienti comunicava che il servizio sarebbe stato attivato il 4 ottobre 2017;
- e) il 4 ottobre 2017 veniva interrotto il servizio telefonico e la adsl aveva una velocità molto bassa, tali problematiche vengono più volte segnalate;
- f) il 16 ottobre 2017 venivano ripristinati il servizio telefonico e fibra;
- g) la velocità di navigazione non era superiore ai 4,92 mb/s;



h) il 26 ottobre 2017 un tecnico inviato da Wind riferiva che la zona non era coperta dal servizio fibra.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) nullità del contratto adsl e del successivo fibra;
- II) rimborso di tutte le somme pagate;
- III) euro 1800 a titolo di risarcimento del danno;
- IV) adempimento delle condizioni contrattuali.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

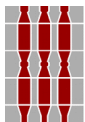
- a) la domanda di risarcimento del danno è inammissibile;
 - b) in data 23 settembre 2017 il cliente accettava il passaggio in fibra e veniva inviato ordine di migrazione con DAC 2 ottobre 2017, rimodulata al 16 ottobre 2017 ed espletata il 17 ottobre 2017;
 - c) a seguito di istanza per l'ottenimento di un provvedimento temporaneo, il 6 giugno 2017 la Wind rispondeva che "a causa della distanza dalla centrale il profilo adsl risulta a 1400 kbps, il modem allinea a 1408/253 kbps, att. 58 db, snr 20 db.... La connessione risulta up e stabile.... I valori sono allineati con la banda minima garantita";
 - d) in relazione alla lentezza di navigazione l'istante ha la possibilità di recedere senza costi e non il diritto di richiedere il rimborso;
 - e) il cliente non si è mai reso disponibile ad effettuare delle verifiche con i consulenti tecnici.
- Sulla base di tali premesse l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare va evidenziato che è inammissibile la domanda di risarcimento dei danni in quanto ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno. La domanda di risarcimento danni dell'istante, in questa sede, va interpretata come richiesta di indennizzo (in conformità alle linee guida Agcom di cui alla delibera 276/13/CONS).

Per lo stesso motivo sono inammissibili le domande di cui ai punti I e IV.

L'istante lamenta la lentezza della navigazione, inferiore ai parametri garantiti dall'operatore, e chiede il rimborso degli importi fatturati a causa del *downgrade* della velocità di navigazione. Tale domanda non può essere accolta, in quanto la lentezza della navigazione non può



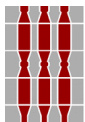
configurarsi quale causa di mancata o parziale fruizione del servizio, tale da legittimare il diritto dell'utente alla restituzione totale o parziale dei canoni, né dà diritto alla liquidazione di un indennizzo, circoscritto alle sole ipotesi di malfunzionamento, consistente nella irregolare erogazione del servizio. Peraltro, in conformità a quanto disposto dall'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, secondo il quale *"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"*, l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione (Agcom 34/17/CONS).

Spetta invece un indennizzo per la interruzione dei servizi voce e adsl subiti dall'istante durante la migrazione in fibra.

In via generale si deve ricordare che, ai sensi dell'articolo 3 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, All. A), gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, e, in caso di disservizio, devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate.

Sempre in via generale, per unanime e costante orientamento dell'Autorità, non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore *"qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione"*. È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema (si vedano le delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR ed altre).

Ciò premesso, si evidenzia che agli atti non risulta depositato alcun reclamo; l'istante dichiara di aver reclamato telefonicamente all'operatore ma, se è pur vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Ciò in forza



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

delle disposizioni di cui all'art. 8 della delibera Agcom n.179/03/CPS e all'art. 4 lett. i) della delibera Agcom n.79/09/CSP. In questa sede, l'istante si è limitato a dichiarare di aver inoltrato un reclamo chiamando il call center, ma non ha allegato alcun elemento che potesse consentire la tracciabilità e verosimiglianza di quanto dichiarato. La prima data utile per il calcolo dell'indennizzo è pertanto il giorno 11 ottobre 2017, data del ricevimento dell'istanza GU5 da parte dell'operatore ed è pacifico tra le parti che il ripristino dei servizi sia avvenuto il 16 ottobre 2017. spetta pertanto all'istante un indennizzo calcolato secondo il parametro di cui all'art. 5 comma 1 del Regolamento Indennizzi, per un totale di euro 50 (5 giorni X euro 5 X 2 servizi).

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli importi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura appare equo liquidare, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 100,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXX, viale XXXXXX per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Wind Tre SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **versare** all'istante la somma complessiva di euro 50,00 (cinquanta), a titolo di indennizzo, maggiorato della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo effettivo.

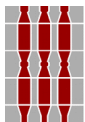
- **versare** all'istante la somma di euro 100 (cento) a titolo di spese di procedura.

B) **il rigetto** della altre domande.

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

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)