

DELIBERA N. 028/2021/CRL/UD del 17/09/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**P. Pxxx / Wind Tre xxx
(LAZIO/D/431/2018)**

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 17/09/2021;

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”;

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. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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 indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente presentata in data 11.4.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'utente

L'utente deduce di essere titolare con decorrenza dal 5.06.2017 di un abbonamento residenziale, con Operatore Wind Tre, comprensivo di una linea voce 0776.80xxxx e ADSL; nello specifico, lamenta il malfunzionamento consistente nell'interruzione del servizio voce per circa 20 giorni dal giorno di attivazione, nonché della eccessiva lentezza e talvolta interruzione del servizio internet perdurato, in buona sostanza, per tutta la durata del contratto.

A supporto della propria istanza, sostiene di aver presentato segnalazioni telefoniche (con relative aperture ticket di guasto), nonché due reclami PEC rispettivamente alle date del 6.10.2017 e 14.11.2017.

Alla luce di quanto sopra, pertanto, l'utente richiede indennizzo di € 2.240,00 per il malfunzionamento del servizio voce ed internet sin dall'attivazione del contratto del 5.06.2017, il rimborso delle fatture pagate, comprensive dei canoni e dei costi di attivazione, per € 191,99, nonché il rimborso delle spese di procedura.

2. Posizione dell'Operatore

Il Gestore WIND xxx, preliminarmente, rileva la difformità delle richieste formulate dall'istante in sede di definizione, rispetto a quanto dedotto e richiesto con istanza conciliativa nel modulo UG. In particolare, rileva che, in prima istanza, l'utente avesse lamentato esclusivamente l'eccessiva lentezza del servizio ADSL, richiedendo il ripristino del servizio in conformità degli standard contrattuali, per poi aggiungere nell'odierna sede di definizione ulteriori richieste di indennizzo per interruzione e malfunzionamento sia della linea voce che internet.

Per tali motivi, il Gestore eccepiva l'improcedibilità delle ulteriori domande di indennizzo formulate in sede di definizione.

Passando alle contestazioni di merito, la Wind xxx rileva che – stando all'oggetto della controversia trattabile in questa sede, ovvero l'eccessiva lentezza del servizio ADSL – l'utente non ha dimostrato l'inadempimento del Gestore con i dovuti accorgimenti tecnici e probatori, quali in primis la produzione del test Ne.Me.Sys, dalla piattaforma MisuraInternet Speedtest, funzionale all'ottenimento del valore istantaneo della qualità dell'accesso ad internet dell'utente. Solo detto certificato, pertanto, poteva essere utilizzato con idoneo valore probatorio per il disservizio qui lamentato.

Relativamente alla linea voce, l'Operatore deposita il dettaglio del traffico sulla linea di titolarità dell'utente e relativo agli ultimi sei mesi precedenti alla contestazione, ove si evince il corretto funzionamento del servizio voce.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, la domanda dell'istante è inammissibile relativamente alle domande nuove e difformi presentate in sede di definizione. Ed invero, con la compilazione del modello UG – nella prima fase conciliativa – l'utente si era limitato a contestare l'eccessiva lentezza della linea ADSL adducendo saltuarie interruzioni del servizio, senza l'indicazione dei periodi; conseguentemente, richiedeva il solo ripristino del servizio internet in conformità degli standard previsti.

Giova ricordare infatti i costanti orientamenti formatisi sulla medesima questione ed in forza dei quali: *“Le fattispecie non allegate all'istanza di conciliazione rappresentano un oggetto nuovo ai fini della definizione della controversia, come tale inammissibili ai sensi dell'articolo 14 della delibera Agcom n. 173/07/CONS, che esclude la possibilità di allegare in fase di definizione fatti del tutto nuovi”* (Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 13/10); e ancora: *“Deve essere dichiarata la parziale inammissibilità dell'istanza per la parte in cui non sia stata fatta oggetto di tentativo di conciliazione. L'articolo 14, comma 1, della delibera Agcom n. 173/07/CONS, richiede, quale condizione legittimante la presentazione di un'istanza di definizione, l'esito negativo del tentativo di conciliazione. L'utente potrà ovviamente formulare una nuova istanza di conciliazione per questa parte della controversia”*. (Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 1/12).

Per tali motivi, la presente procedura avrà quale oggetto della propria indagine e decisione la fattispecie di disservizio lamentata in sede conciliativa dall'utente, ovvero la lentezza del servizio internet ADSL, come non corrispondente agli standard previsti dal contratto e dalla regolamentazione vigente, con conseguente inammissibilità delle richieste afferenti gli asseriti isolamenti del servizio voce e ADSL.

Ad ogni buon conto, la domanda del Sig. Pietro Paesano, così come formulata, non può essere accolta. Ed infatti, l'ipotesi di mancanza di qualità nella navigazione ADSL non può essere ricondotta tout court nell'alveo della fattispecie di malfunzionamento di cui all'indennizzo, ex art. 5 comma 1 ex All. A Del 73/10/Cons. Difatti, l'articolo 8, comma 6, della delibera Agcom n. 244/08/CONS 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, anche a fronte dell'effettiva sussistenza di siffatto disservizio, non è prevista la possibilità di indennizzo incluso nella succitata normativa. Per tali motivi, anche in presenza del disservizio in parola, l'utente avrebbe solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, ma non anche il diritto di richiedere l'indennizzo previsto dalla norma o il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte

dell'utilizzo del servizio adsl, sia pure esso risulti non rispondente agli standards di qualità convenuti contrattualmente.

Ma non solo. Nel caso di eccessiva lentezza del servizio internet, in capo all'utente incombe un preciso onere probatorio, quale la produzione di circostanziate prove oggettive idonee a comprovare la qualità della navigazione, come il sopra richiamato "Test Ne.Me.Sys", che non risulta prodotto in atti.

Come riportato sul sito dell'Autorità: *"Il software gratuito Ne.Me.Sys. (Network Measurement System) consente di verificare che i valori misurati sulla propria linea telefonica siano effettivamente rispondenti a quelli promessi dall'operatore nell'offerta contrattuale sottoscritta. Nel caso l'utente rilevi valori peggiori rispetto 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 di disattivazione dal contratto"*.

A fronte delle duplici motivazioni sopra riportate, la domanda dell'istante non può essere accolta.

In ultimo, anche la richiesta di rimborso delle spese di procedura dovrà essere respinta; ed invero, a mente dell'art. 19 ex Delibera 173/07/Cons, comma 5, l'Autorità ha facoltà di *"riconoscere altresì il rimborso delle spese"*, in favore dell'istante, solo qualora le stesse risultino *"necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura"*. Tuttavia, nel caso di specie non risulta provato che l'istante abbia sostenuto spese necessarie, né giustificate, per lo svolgimento della procedura di definizione, ivi compresa l'udienza di discussione del 17.12.2018 la quale – come si evince dai verbali – è avvenuta, previa delega, da remoto. Per tali motivi non si ritiene possibile riconoscere il rimborso delle spese richieste.

Tutto quanto sopra premesso,

IL CORECOM LAZIO

Vista la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Si rigetta integralmente l'istanza del Sig. P. Pxxx.
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.
4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente decreto è notificato alle parti e pubblicato sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 17/09/2021

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini