

DELIBERA N. 141/2022/CRL/UD del 22/07/2022

**F. M. VXXX / WINDTRE
(ISTANZA LAZIO/D/707/2017)**

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 22/07/2022;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione 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 Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*;

VISTA l’istanza del Sig. F. M. Vxxx di cui al prot. D4575 del 20.07.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’Utente

L’istante, con modello GU14 protocollato in data 20/07/2017, istanza 707/2017, in relazione a servizi di telefonia fissa e servizi internet ADSL utenza privata forniti da

Wind Tre 3 S.p.A. sulle utenze 069xxx lamentava mancata o parziale fornitura del servizio, ritardo nella fornitura del servizio, interruzione/sospensione del servizio, spese/fatturazioni non giustificate.

In particolare, l'istante precisava che stipulava con il Gestore un contratto Absolute+ per la fornitura di una connessione, per l'utenza telefonica n.069xxx in data 11.06.2016.

Nel mese di gennaio 2017 veniva riscontrato il primo disservizio alla Linea ADSL, che risulta caratterizzata da linea navigazione lenta durante tutto il giorno e addirittura bloccata in alcune fasce orarie (dalle 21 alle 23), non permettendo di navigare liberamente;

Tale disservizio veniva immediatamente segnalato al call center dell'operatore.

A seguito di diversi controlli sulla linea, l'operatore confermava l'esistenza di una criticità dovuta alla saturazione della centralina, comunicando che avrebbero risolto il problema in pochi giorni mediante l'intervento di un tecnico, cosa mai avvenuta.

Nonostante ciò tutte le fatture emesse fino al data dell'istanza venivano regolarmente pagate, al solo fine di evitare l'interruzione del servizio ed al fine di adempiere ai propri doveri.

Il periodo di malfunzionamento è stato da gennaio a marzo 2017

Chiede quindi:

- ottenere un indennizzo complessivo di Euro 200,00 per il disservizio oggetto della presente istanza, anche in considerazione del fatto che per motivi di lavoro necessita della linea ADSL, ciò ai sensi della delibera 73 / I 1/CONS,
- indennizzo Euro 266,30 per le fatture pagate senza avere un servizio, per il disservizio oggetto di controversia;
- Euro 100,00 per spese di procedura.

In data 19/07/2017 veniva esperito tentativo obbligatorio di conciliazione con esito negativo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ricostruisce i fatti come di seguito: in data 11/06/2016 perveniva richiesta di attivazione utenza 0694xxx, tramite canale 155.it che si completerà in data 18 giugno 2016.

Nessun contatto di assistenza tecnica si segnala, difformemente da quanto contestato dall'istante, a gennaio 2017 ma solo in data 29 marzo 2017 si evidenzia una richiesta di assistenza tecnica, segnalazione chiusa poichè il cliente non era in sede per effettuare le opportune verifiche.

In data 12 giugno 2017 perveniva raccomandata di disdetta regolarmente gestita.

Nel merito l'operatore specifica che, con Delibere 131/06/CSP, 244/08/CONS e 151/12/CONS, l'Autorità ha inteso introdurre una serie di indicatori rispetto ai quali gli operatori devono essere misurati.

Il gestore precisa che, al fine di mettere l'utente nella condizione di effettuare una misurazione adeguata della qualità della connessione ad internet da postazione fissa, l'Autorità ha avviato il progetto "Misura Internet" di cui Ne.Me. Sys. è il programma ufficiale.

La misurazione ha valore probatorio e, nei casi in cui i dati risultanti dalle misure non siano in linea con i valori dichiarati dall'operatore, il cliente può recedere senza costi.

Come, dunque, potrà leggersi nella sezione dedicata del sito misura internet <https://www.misurainternet.it/progetto.php>, "Le misure con Ne.Me.Sys. possono essere eseguite autonomamente dall'utente, registrandosi su questo sito, scaricando e installando il software. Se la misura rileva valori peggiori rispetto a quanto garantito dall'operatore, il risultato costituisce prova di inadempienza contrattuale e può essere utilizzato per proporre un reclamo per richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti. Ove non vengano ristabiliti i livelli di qualità contrattuali, una seconda misura sempre effettuata con Ne.Me.Sys. e che confermi valori peggiori rispetto a quanto garantito dall'operatore, può essere utilizzata come strumento di recesso senza penali".

Per quanto sopra esposto e precisato, l'operatore ritiene pertanto che alcuna responsabilità possa essergli imputata. Con riferimento, infatti, alla contestazione relativa alla qualità di accesso ad internet da postazione fissa, si conferma che, in linea con la regolamentazione di settore, la convenuta rendeva edotto l'utente in merito alla facoltà di recedere senza costi aggiuntivi, riconoscendo il relativo storno. I valori delle rilevazioni ottenuti costituiscono altresì esclusivamente un elemento probatorio per riconoscere all'utente il diritto di recesso senza costi aggiuntivi; viceversa, non costituiscono il fondamento di alcun diritto all'indennizzo per una presunta parziale fornitura del servizio di accesso ad internet, né esentano l'utente dal pagamento dei relativi canoni.

In merito alla richiesta di indennizzo per presunto mancato riscontro al reclamo, la convenuta, rappresenta che alcun reclamo scritto risulta mai pervenuto alla scrivente.

Il gestore richiede quindi il rigetto di tutte le istanze del cliente e, in subordine, la compensazione tra partite a debito e a credito.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Le richieste dell'utente non possono essere accolte, come di seguito precisato.



- In relazione alla richiesta di ottenere il recesso dal contratto senza alcuna penale o costo aggiuntivo dovuto alla cessazione anticipata si rileva con riferimento alla suddetta domanda che la richiesta di “ottenere il recesso dal contratto senza alcuna penale o costo aggiuntivo dovuto alla cessazione anticipata” rivolta a Wind Tre non può essere accolta, in quanto l’utente non ha documentato come previsto la rilevazione della misura della velocità del servizio ADSL.
- In relazione alla richiesta di indennizzi per malfunzionamento del servizio, come da All. A delibera 73/11/Cons, per Euro 200,00, indennizzo Euro 266,30 per le fatture pagate senza avere un servizio dall’istruttoria non è emersa documentazione attestante l’invio di reclami per iscritto da parte del cliente, l’operatore dichiara inoltre di non aver mai ricevuto alcun reclamo, ma solo in data 29 marzo 2017 una richiesta assistenza tecnica, segnalazione, poichè il cliente non era in sede per effettuare le opportune verifiche. Quindi la richiesta non può essere accolta.
- Anche in relazione alla mancata risposta ai reclami si ribadisce che dall’istruttoria non è emersa documentazione attestante l’invio di reclami per iscritto da parte del cliente, l’operatore dichiara inoltre di non aver mai ricevuto alcun reclamo ma solo in data 29 marzo 2017 una richiesta assistenza tecnica, segnalazione chiusa poichè il cliente non era in sede per effettuare le opportune verifiche. Quindi la richiesta non può essere accolta.
- In relazione alla richiesta di 100,00 Euro per spese sostenute per la presente procedura, la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l’espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall’art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto “del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”. Valutato il comportamento delle parti si ritiene non accoglibile anche la richiesta di rimborso spese.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. F. M. Vxxx nei confronti della società WindTre S.p.a. (già Wind S.p.a.), per i motivi sopra indicati.

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.

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), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 22/07/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to