

**DELIBERA n°\_37\_**

**XXXXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/192141/2019)**

### **IL CORECOM SICILIA**

NELLA seduta del 24/03/2021;

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*”;

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 sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXXXXXX del 21/10/2019 acquisita con protocollo n. 0449148 del 28/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa XXXXXXXX, di tipo privato, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue. Nell'anno 2012 stipula con la Wind Infostrada un contratto in abbonamento al costo mensile di 24,90 euro al fine di usufruire della linea voce e Adsl. In data 19 novembre 2018 inoltra un reclamo alla compagnia telefonica Wind al fine di contestare, oltre al malfunzionamento, che ormai da mesi affliggeva la linea internet, la modifica delle condizioni contrattuali originariamente pattuite e chiedere la rifatturazione di due fatture, rispettivamente la W181212763 di 61,84 euro e la W181867706 75,80 euro, in quanto eccessivamente onerose stante l'originaria tariffa pattuita. Senza ricevere alcun riscontro pertinente alle richieste effettuate e senza alcun preavviso, in data 10 gennaio 2019, subisce la sospensione amministrativa dell'utenza telefonica, rimanendo priva della linea voce ed internet. Procede pertanto ad avviare il provvedimento d'urgenza al fine di ottenere la riattivazione della linea internet e voce; tale riattivazione avveniva solo in data 28 gennaio 2019. Nel contempo, ha continuato a contestare le sempre più esose fatture da importi ingiustificati. L'istante attraverso le proprie memorie e repliche depositate, oltre a contestare quanto dichiarato dalla Wind, precisa, tra l'altro, che il malfunzionamento affliggeva la rete internet dal mese di luglio 2019. L'istante in ragione di quanto dichiarato chiede, come da formulario:

- 1) risolvere il malfunzionamento che affligge la linea internet.
- 2) procedere con la rifatturazione delle fatture: W181212763 e W181867706 in quanto di importo nettamente superiore alla tariffa originariamente pattuita;
- 3) indennizzo per il malfunzionamento della linea internet;

- 4) indennizzo per avere fornito una velocità della linea internet inferiore a quella pattuita;
- 5) immediata attivazione della linea voce ed internet;
- 6) indennizzo per cessazione selvaggia e senza preavviso a far data dal 10 gennaio 2019 e fino alla effettiva riattivazione;
- 7) mancata risposta al reclamo;
- 8) rimborso spese di procedura.

## **2. La posizione dell'operatore**

Wind Tre (di seguito Wind o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. In data 03 luglio 2013 la cliente richiedeva l'attivazione del contratto n. 1072180521531 per l'utenza XXXXXXXX listino Absolute ADSL in accesso fisico con Promo Absolute - sconto 8 euro per 5 anni dal 25/07/2013 al 26/07/2018. In data 21 novembre 2018 perveniva un reclamo tramite PEC con il quale la cliente contestava la lentezza di navigazione del servizio ADSL richiedendone l'indennizzo ed il ricalcolo dei conti telefonici W181212763 e W1818677067 per costi addebitati superiori a quelli pattuiti. Il supporto tecnico, in seguito alle opportune verifiche, chiudeva la segnalazione non riscontrando anomalie tecniche. Il supporto amministrativo respingeva il reclamo amministrativo in data 07 dicembre 2018 sia in merito alla presunta lentezza di navigazione in quanto nessun disservizio era presente, nessun reclamo scritto o telefonico risultava essere stato effettuato precedentemente né disservizio documentato con la produzione da parte istante del modulo di misura internet, sia in merito ai canoni addebitati perché correttamente fatturati. L'aumento di prezzo era dovuto alla scadenza della promo Absolute (sconto 8 euro per 5 anni) disattivatasi in data 26 luglio 2018 come da condizioni di contratto pattuite. Si procedeva a riscontrate il reclamo tramite mail allo studiolegaleXXXXXXXX@gmail.com ed in copia conoscenza al cliente XXXXXXXX@gmail.com. In seguito all'invio delle comunicazioni di sollecito di pagamento e dei contatti telefonici effettuati all'istante, stante il perdurare della morosità e dopo aver posto in essere tutte le possibili azioni di recupero del credito scaduto, provvedeva, in data 10/01/2019, legittimamente, alla sospensione per morosità dell'utenza. In data 11/01/2019 l'utente promuoveva, dinanzi al Corecom Sicilia, un'istanza ex art. 5 del Regolamento finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza nei confronti del gestore Wind Tre. In data 14 gennaio 2019 si procedeva con la riattivazione dell'utenza sospesa in pendenza della predetta procedura. In risposta al provvedimento, con nota del 28 gennaio 2019, la convenuta rappresentava al predetto Corecom: "contattata l'istante in data 24/01/2019 conferma il corretto utilizzo del servizio fonia". In data 24 gennaio 2019 perveniva una nuova segnalazione tramite PEC con la quale si richiedeva di procedere con il ricalcolo dei conti telefonici, oltre che, corrispondere gli indennizzi maturati nei confronti dell'istante. In data 31 gennaio 2019 la segnalazione veniva chiusa e respinta con opportuna risposta tramite mail con la quale

si ribadiva la gestione già effettuata in data 07 dicembre 2018. L'Operatore segnala la completa genericità dell'istanza laddove l'istante descrive disservizi lamentati e segnalati senza indicare alcun arco temporale a sostegno di quanto dichiarato. In relazione, ai presunti disservizi tecnici sul servizio Adsl, il cliente non ha mai contattato l'assistenza tecnica per consentire alla scrivente di poter effettuare dei controlli sulla sua linea. Nota, infatti è, la normativa contrattuale nonché le previsioni della Carta Servizi che all'art. 2.2, in tema di irregolare funzionamento del servizio, prevedono espressamente che "WIND si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. Con riguardo a quest'ultima tipologia di guasti, WIND si impegna a fornire informativa attraverso ogni canale, ad esempio tramite sito web, sullo stato del disservizio occorso...". Nel caso in cui WIND non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3". Pertanto, il diritto del Cliente ad essere indennizzato nasce solo nel caso in cui WIND non abbia eliminato il disservizio entro il quarto giorno.. Si ribadisce, infatti, che il cliente non ha mai contattato l'assistenza tecnica o il servizio clienti. In merito alla richiesta di ricalcolo dei conti telefonici, causa condizioni contrattuali applicate differenti da quelle pattuite, si ribadisce che, l'aumento di prezzo era dovuto alla scadenza della promo Absolute (sconto 8 euro per 5 anni) disattivatasi in data 26 luglio 2018 come da condizioni di contratto sottoscritte e pattuite con l'istante. Non è, pertanto, possibile parlare né di attivazione di servizi non richiesti né tanto meno di indebita fatturazione, considerato che i contratti sono stati regolarmente attivati. In merito all'indennizzo per la sospensione del servizio la convenuta, in seguito all'invio delle comunicazioni di sollecito di pagamento e contatti telefonici effettuati all'istante, stante il perdurare della morosità e dopo aver posto in essere tutte le possibili azioni di recupero del credito scaduto, provvedeva, in data 10 gennaio 2019, legittimamente alla sospensione per morosità dell'utenza. In data 11 gennaio 2019 l'utente promuoveva, dinanzi al Corecom Sicilia, un'istanza ex art. 5 del Regolamento finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza nei confronti del gestore Wind Tre, pertanto, in data 14 gennaio 2019 si procedeva con la riattivazione dell'utenza sospesa in pendenza della predetta procedura. Come previsto, infatti, ex art. 5.5 delle Condizioni Generali di Contratto "Nel caso di mancato pagamento entro la scadenza del termine indicato in fattura, WIND avrà la facoltà di sospendere il Servizio limitatamente al traffico in uscita ed al Roaming (con eccezione delle chiamate di emergenza di cui all'art. 5.1, terzo e quarto paragrafo), previo apposito avviso di almeno 24 ore(.....) WIND provvederà a riattivare il Servizio entro le 48 successive all'accertamento dell'avvenuto versamento della somma dovuta da parte del Cliente. Nel caso di mancato pagamento dopo la sospensione del Servizio, Wind potrà risolvere unilateralmente il Contratto, con preavviso di almeno 15 (...)" In applicazione delle predette condizioni contrattuali, Wind inoltrava all'istante, con il debito anticipo, specifici avvisi di sospensione, a fronte di ripetuti ritardi e/o mancati pagamenti di diversi conti telefonici. In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 21 novembre 2018 e 24 gennaio 2019 si specifica che gli stessi sono stati correttamente riscontrati rispettivamente in data 07 dicembre 2018 e 31 gennaio 2019 come ampiamente dimostrato e argomentato.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce dell'istruttoria svolta le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono. In via preliminare si rigettano le richieste di cui ai punti 1) e 5) in quanto esulano dalle competenze dell'Autorità, e quindi dalle competenze dei CoReCom, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 353/19/CONS. Nel merito l'Istante lamenta malfunzionamenti sulla linea internet e fatturazioni che eccedono le pattuizioni contrattuali oltre alla sospensione amministrativa dell'utenza a far data dal 10 gennaio 2019. Alla luce del corredo probatorio in atti risulta che l'Istante il 19 novembre 2018 ha inoltrato un reclamo via pec lamentando malfunzionamenti della linea internet, fatture non coerenti con le pattuizioni contrattuali e velocità di internet inferiore a quella garantita. Riguardo alla richiesta di cui al punto 2) procedere con la rifatturazione delle fatture: W181212763 e W181867706 in quanto di importo nettamente superiore alla tariffa originariamente pattuita, si rileva che l'istante non ha prodotto in atti idonea documentazione a sostegno delle proprie asserzioni circa le pattuizioni tariffarie originarie. Non risulta quindi assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". Di contro l'operatore ha depositato documentazione ritenuta idonea ad individuare la tipologia di offerta contrattualizzata che risulta coerente con la fatturazione depositata in atti, pertanto la richiesta non può essere accolta. Neppure la richiesta di indennizzo per il malfunzionamento della linea internet di cui al punto 3), può essere accolta. L'istante non ha specificato il tipo di disservizio patito sulla linea internet e neppure se il malfunzionamento ha comportato il mancato utilizzo del servizio per alcuni momenti della giornata oppure per alcuni giorni e soprattutto non ha indicato i giorni interessati da tale asserito malfunzionamento, posto che, in merito, la generica affermazione "da luglio 2019", non consente alcuna valutazione del disagio in questa sede. A tal proposito, la delibera 3/11/CIR ha stabilito, in materia di malfunzionamento, che "Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo". Anche la richiesta di cui al punto 4) indennizzo per avere fornito una velocità della linea internet inferiore a quella pattuita, non può essere accolta, per le motivazioni che seguono. In ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera 244/08/CSP, sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento ADSL. Sul punto, si deve evidenziare che l'obbligo previsto dall'articolo 7, comma 3, della delibera 244/08/CSP a carico degli operatori di fornire la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in downloading soddisfa esigenze

di maggiore trasparenza e di scelta d'acquisto consapevole da parte degli utenti. L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera 244/08/CONS, è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale. Al riguardo, preme sottolineare che il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo. In ordine alla lamentata lentezza di navigazione, ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, l'utente ha la possibilità di recedere senza alcun costo, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio ADSL, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente. Infatti la norma citata 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". Tanto premesso, ne consegue che non può essere accolta la richiesta dell'istante volta alla liquidazione dell'indennizzo per lentezza nella navigazione ADSL. La richiesta di cui al punto 6) non può essere accolta, dalla documentazione in atti risulta che l'istante è stato più volte sollecitato al pagamento delle fatture anche attraverso comunicazioni sulla documentazione di fatturazione dalla quale, tra l'altro, risulta non essere stato in regola con i pagamenti già dal 16/06/2018 quindi anche prima degli asseriti aumenti di tariffa ingiustificati. L'utente per non incorrere nella sospensione amministrativa del servizio, oltre alla formale contestazione degli importi addebitati, avrebbe dovuto procedere al pagamento almeno parziale delle fatture, ai sensi dell'articolo 4, comma 2, di cui alla delibera 664/06/CONS. Considerato, quindi, che l'operatore ha dato prova di avere più volte sollecitato l'utente al pagamento dell'insoluto deve ritenersi che la sospensione del servizio sia legittimamente avvenuta a causa della posizione debitoria a carico dell'utente. Riguardo alla richiesta di cui al punto 7) mancata risposta al reclamo, risulta agli atti che i reclami inoltrati dall'istante siano stati riscontrati dall'operatore nei tempi e nei modi previsti, pertanto la stessa non è accoglibile. Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura, di cui al punto 8), non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

## **DELIBERA**

**1.** di rigettare integralmente l'istanza della sig.ra XXXXXXXXX nei confronti della Wind Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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.

*Palermo 24/03/2021*

IL PRESIDENTE

