

DELIBERA N. 159/2019

**XXX / WIND TRE
(GU14/80594/2019)**

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 24/10/2019;

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 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 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 dalla delibera n. 296/18/CONS e, da ultimo, dalla delibera 353/19/CONS;

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 l’istanza di Castillo del 08/02/2019 acquisita con protocollo n. 0053882 del 08/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 24/10/2019;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione del 26.11.2018, l'istante ha presentato istanza di definizione come indicato in premessa, lamentando nei confronti di Wind Tre X (di seguito Wind) il malfunzionamento della linea, dichiarando in particolare quanto segue: - di aver migrato l'utenza a Wind in data 15.12.2016; - che a partire dal mese di luglio del 2017 ha riscontrato un "rallentamento sulla linea internet"; - di aver effettuato numerosi speed test, i cui risultati erano sempre insoddisfacenti; - che la linea è tuttora malfunzionante nonostante le diverse segnalazioni al servizio clienti Wind; - di aver inviato, in data 27/03/2018, formale lettera di reclamo, cui Wind non ha mai risposto. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: a) indennizzo per il malfunzionamento della linea dal mese di luglio 2017; b) immediata riparazione della linea telefonica; c) indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 27.03.2018

2. La posizione dell'operatore

Wind, con propria memoria difensiva, ha richiesto il rigetto delle richieste di parte istante, richiamando, anzitutto, quanto previsto dalla delibera Agcom 244/08/CSP, modificata dalla 656/14/CONS, nonché quanto espresso da Agcom sul proprio sito, per cui: "software Ne.Me.Sys. consente di verificare che i valori misurati sulla propria linea telefonica siano effettivamente rispondenti a quelli dichiarati e 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 dal contratto". Ha dedotto la conseguente infondatezza della richiesta di parte istante volta ad ottenere un indennizzo per "rallentamento internet". Ha sottolineato che, ad ogni modo, laddove ci fosse stato un reale disservizio e non semplicemente un problema di lentezza, sarebbe stato onere del cliente segnalarlo al servizio clienti Wind Tre, circostanza che, nel caso in esame, non risulta provata. Ha aggiunto che il ricorrente non ha fornito, inoltre, alcuna prova del disservizio lamentato sottolineando quanto stabilito dalla delibera Agcom n. 3/11/CIR per cui "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".

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte. a) Le richieste di cui ai punti a) - indennizzo per

il malfunzionamento della linea ADSL dal mese di luglio 2017 - e b) - immediata riparazione della linea telefonica - sono da trattare congiuntamente e non possono trovare accoglimento. L'istante lamenta, in particolare, in maniera generica un "rallentamento" sulla linea internet, dichiarando di aver effettuato numerosi speed test i cui risultati erano sempre insoddisfacenti. Per quanto riguarda, in particolare, la lentezza della navigazione, si rimanda al quadro regolamentare tracciato dalla delibera Agcom n. 244/08/CSP, modificata dalla delibera 656/14/CONS, che, all'art. 7, prevede l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento ADSL e di garantire la banda minima in downloading. L'adempimento da parte degli operatori del suddetto obbligo è verificabile con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys (Network Measurement System) che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale. 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 dal contratto. Si riporta quanto previsto, in merito, dall'art. 8, comma 6, della suddetta delibera per cui: "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". Alla luce di tale disposizione, risulta chiaro in primo luogo che la lentezza della navigazione non determina il diritto alla liquidazione dell'indennizzo ma consente al cliente, di recedere senza penali. Si cita in merito, ex multis, Agcom delibera n. 39/17/DTC. Si rileva poi che, nel caso in esame, non risulta prodotto agli atti da parte istante alcun reclamo circostanziato ai sensi del sopra richiamato art. 8 che possa costituire prova del disservizio lamentato. Agli atti non risulta, invero, depositato alcun documento né indicazione del nome dell'operatore, call center o del numero di ticket aperto, che possa comprovare l'esistenza di una segnalazione di malfunzionamento della linea. Anche l'asserito reclamo del 27.03.2018 non risulta agli atti. Si richiama in merito il consolidato orientamento espresso da Agcom in materia di malfunzionamento per cui: "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. 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" (delibera n. 3/11/CIR e conformemente, ex multis, delibere nn. 50/11/CIR; 14/12/CIR; 38/12/CIR; 24/12/CIR; 28/12/CIR; 34/12/CIR). Si aggiunge quanto previsto dall'art 14 Allegato A delibera del Regolamento indennizzi approvato da Agcom con delibera n. 347/18/CONS "Esclusione degli indennizzi" che al punto 4 statuisce "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Non può pertanto trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per lentezza della navigazione ADSL sulla linea oggetto di istanza. Per i motivi sopra addotti non può trovare, altresì, accoglimento la richiesta di immediata riparazione della suddetta linea telefonica. b) La richiesta di cui al punto c) relativa all'indennizzo per mancata

risposta al reclamo del 27.03.2018 non può trovare accoglimento, non risultando depositato agli atti alcun reclamo da parte dell'istante all'operatore. Sul punto si rimanda al precedente punto a)

DELIBERA

Rigetta l'istanza di Castillo 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 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 24 Ottobre 2019

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi