

DELIBERA n° 49

**XXXX XXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14 / 214806 / 2019)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 27/04/2020;

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. 296/18/CONS;

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, con la quale, l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

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;

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);

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 06/12/2019 acquisita con protocollo n. 0527144 del 06/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, XXXX XXXX, lamenta il fatto che dalla data di attivazione del suo contratto con il gestore Wind ci sono stati sempre dei disservizi riconducibili ad una velocità di navigazione inferiore a quanto sottoscritto nel contratto. In particolare mentre veniva prevista una velocità sino a mille mega, quella riscontrata tramite certificazione allegata è pari a circa 670 mega. Viene anche evidenziato un presunto reclamo inoltrato in data 25 dicembre 2018 . Viene richiesto un indennizzo pari a 500,00 euro per aver navigato a detta velocità inferiore e di essere allineato ad una velocità maggiore come previsto da contratto: In alternativa viene richiesta la rimodulazione contrattuale.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore Wind Tre spa contesta la genericità delle richieste avanzate dall'istante il che genera una richiesta non probante e non circostanziata. Non vi è traccia scritta di reclami inoltrati in tal senso. Al più constatata la discrasia nell'effettiva velocità di navigazione, viene evidenziata la possibilità della rescissione senza costi dal contratto ma non la corresponsione di alcun indennizzo. Viene inoltre contestato il fatto che la rilevazione effettuata autonomamente dall'istante riguarda una singola data e non è stata ripetuta nel tempo. Ad ogni modo la stessa rilevazione non risulta inferiore ai valori minimi standard. Viene allegato pertanto il traffico rilevato che non presenta interruzioni di servizio. Escludendo qualsiasi disservizio e qualsiasi responsabilità vengono rigettate in toto le richieste avanzate dall'istante.

3. Motivazione della decisione

Dall'esame delle memorie non risulta allegato alcun reclamo inoltrato dall'istante avverso il gestore circa la questione in merito. Pertanto andare a stabilire il periodo di eventuale disservizio, così come lamentato, diventa impossibile anche per l'eventuale quantificazione in sede di indennizzo. Dagli atti di ambedue le parti in causa, risulta allegata una misurazione della qualità di accesso ad internet dalla postazione del numero

fisso contrattualizzato che riporta dei valori pari a 675058 kbs in download e 93676 kbs in upload, effettuata in data 3 dicembre 2019. Tali dati risultano al di sopra dei minimi consentiti e pertanto non sanzionabili, fermo restando che non garantiscono i richiamati 1000 mega pubblicizzati in contratto. Vero è anche che il contratto preveda un limite massimo sino a mille mega e quindi tale accezione ne regola una certa oscillazione di parametrizzazione. La verifica della qualità è comunque riferita ad un singolo giorno e pertanto, per essere valutato come elemento probatorio di un eventuale disservizio, risulta troppo inconsistente. A favore della tesi espressa dal gestore, sono allegati i dati del traffico forniti sulla linea dello stesso utente, che non evidenziano interruzioni di sorta e non vengono neanche contestati dallo stesso istante in sede di fatturazione. Considerato che l'istante sia in fase conciliativa ed anche nel corso dell'udienza del 9 marzo 2020, non ha accettato la proposta del gestore di rescindere senza alcun costo dal contratto in essere avvalendosi di quanto previsto dalla stessa Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni, non si ravvedono ulteriori elementi che possano far accogliere le richieste d'indennizzo avanzate dall'istante.

E pertanto, il Comitato del Corecom Sicilia,

DELIBERA

in ragione di quanto evidenziato, di rigettare l'istanza presentata dal Sig. XXXX XXXX.

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, 27/04/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone

