

**DELIBERA N. 35/2024**

**xxxxxxxxxxxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/441567/2021)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/03/2024;

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 modificata 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 della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di xxxxxxxxxxxx del 12/07/2021 acquisita con protocollo n. 0303562 del 12/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di P.O. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

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

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato, per servizio di telefonia fissa rappresenta quanto segue: "Nel mese di aprile 2019 l'utente inviava a WindTRe raccomandata a/r nr. 153601878709 di Posteitaliane, regolarmente recapitata al gestore telefonico, con la quale lamentava il malfunzionamento del servizio dati attivo sulla linea telefonica residenziale, lamentava altresì l'interruzione/sospensione del servizio senza alcun preavviso. Difatti, già dal mese di marzo, l'utente si vedeva privato del servizio senza ricevere alcuna preventiva comunicazione/informazione. Nonostante ciò, l'utente continua ancor oggi a ricevere da WindTre richieste di pagamento per un servizio che considera cessato da marzo 2019." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. equo indennizzo per sospensione del servizio senza preavviso; II. equo indennizzo per mancato riscontro al reclamo scritto; III. storno totale della posizione debitoria.

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

L'operatore convenuto nella propria memoria difensiva rappresenta quanto segue: "In primis si eccepisce la difformità tra le richieste avanzate nel prodromico tentativo di conciliazione UG/391357/2021 rispetto alle richieste del presente procedimento GU14/441567/2021. Ai sensi dell'art. 14 comma 3 del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", voglia l'adita Autorità ritenere nulla qualsivoglia domanda eccedente rispetto al prodromico tentativo di conciliazione. In data 24/04/2017, a fronte della sottoscrizione del relativo contratto, veniva attivata la linea 0883\*\*\*\*\*5 in accesso ULL (Allegato 1). In data 10/04/2019, e mai prima di allora, perveniva un reclamo attraverso il quale il cliente richiedeva il "ripristino della velocità e il ripristino della quota fissa a 24,90" (Allegato 2). A fronte di tale reclamo, relativamente alla velocità del servizio Adsl, veniva rilevata l'assenza di precedenti segnalazioni, da parte dell'utente, all'assistenza tecnica; veniva inoltre rilevato il mancato invio del certificato Ne.me.sys utile a verificare i valori misurati sulla linea telefonica, se rispondenti o meno a quelli dichiarati dall'operatore nell'offerta contrattuale sottoscritta. Relativamente alla quota fissa a 24,90, la convenuta accertava la correttezza della fatturazione, l'utente risultava difatti messo al corrente, tramite le opportune informative in fattura, delle seguenti modifiche contrattuali: - informativa su fattura n. W1803503295: riproporzionamento dell'importo di ciascun canone mensile pari all'8,6%, senza alcuna variazione della spesa annuale (Allegato 3); - informativa su fattura n. W1806952919: riduzione del canone a +8,3% con conseguente diminuzione della spesa annuale (Allegato 4); - informativa su fattura n. W1813753676: incremento di 2,5 euro al mese a partire dal 5 ottobre 2018 sul piano tariffario (Allegato

5). Stante l'assenza di anomalia, la convenuta forniva opportuno riscontro al reclamo del 10/04/2019 (Allegato 6). Successivamente mai alcun contatto né reclamo o richiesta di recesso pervenivano alla convenuta che erogava regolarmente il servizio. Preme evidenziare che, già a far data dal 04/04/2019, il servizio risultava sospeso per il mancato pagamento di alcune fatture; lo stesso veniva ad ogni modo riattivato nelle more dell'istanza UG in data 23/05/2019 (Allegato 7). La linea oggetto del presente procedimento sarà poi successivamente cessata a fronte di formale richiesta di disdetta pervenuta da parte dell'utente in data 31/05/2021. Attualmente l'utente presenta la seguente posizione debitoria: € 1027,51 (Allegato 8)." La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, conclude per il rigetto dell'istanza.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. Le richieste sub I) e sub II), in accoglimento dell'eccezione sollevata dalla parte convenuta, devono dichiararsi inammissibili in quanto domande nuove, giacché non proposte nel formulario UG/391357/2021 depositato in data 09.02.2021. Sul punto, si richiama il paragrafo III.1.2. dell'allegato alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS recante le "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", in base al quale l'oggetto della richiesta di definizione deve essere lo stesso sottoposto al prodromico tentativo di conciliazione, in ossequio al principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. Con riferimento alla richiesta sub III) si osserva quanto segue. Dalla disamina della documentazione acquisita agli atti si evince che con reclamo, trasmesso tramite raccomandata a/r, in data 10.04.2019, l'istante ha contestato la lentezza della connessione internet, la variazione contrattuale asseritamente senza preavviso e la mancanza di linea telefonica. Al riguardo il gestore convenuto ha prodotto copia della mail di riscontro al reclamo, inviata in data 17.04.2019, nonché copia del contratto sottoscritto in data 06.04.2017, e di tre fatture del 2018. In particolare, si rileva che, nella fattura del 20.08.2018, risulta contenuta la comunicazione di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, con contestuale informazione al cliente sulle modalità di esercizio del recesso in esenzione costi e/o penali entro il termine del 04.10.2018. In ordine alla lentezza di navigazione, l'operatore ha eccepito la mancata effettuazione da parte dell'istante del test Ne.MeSys e conseguente assenza del certificato attestante l'asserito mancato rispetto degli standard minimi qualitativi. Con riferimento alla sospensione della linea, il gestore ha depositato la copia di una schermata da cui si evince la predetta sospensione in data 04.04.2019 e l'avvenuta riattivazione in data 23.05.2019. L'operatore ha fornito evidenza, altresì, di una mail inviata in data 27.01.2021, in riscontro ad una segnalazione dell'utente del 05.01.2021, nonché copia del gestionale da cui si evince il mancato pagamento di fatture emesse fino al 12.08.2021, per l'importo complessivo di € 1.027,51. Si osserva che, a fronte della riattivazione della linea da parte del gestore occorsa in data 23.05.2019, non vi è evidenza in atti di segnalazioni volte a contestare eventuali ulteriori disservizi e/o indebita fatturazione. Invero, dal fascicolo documentale, emerge che l'istante ha formalizzato la richiesta di

disdetta del contratto soltanto in data 31.05.2021. Infine, deve evidenziarsi la mancata produzione nonché puntuale indicazione delle fatture e degli addebiti oggetto di contestazione. Fermo restando il principio del favor utentis, sull'istante ricadono, comunque, oneri relativi alla precisa identificazione del fatto, della doglianza lamentata, delle somme di cui si richiede lo storno o il rimborso, nonché relativi alla dettagliata produzione documentale. Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, si rammenta che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). Alla luce delle osservazioni che precedono, la richiesta in esame non può trovare accoglimento.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'istanza formulata dall'utente non può essere accolta.
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.

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.

Bari, 28 marzo 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio  
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”  
Dott. Vito Lagona

La Presidente  
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore  
Dott. Giuseppe Musicco