

DELIBERA N. 5/2024

**xxxxxxxxx/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/404997/2021)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 31/01/2024;

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 14/03/2021 acquisita con protocollo n. 0126959 del 14/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dipendente Francesco Saverio Panza, in servizio presso il Corecom Puglia;

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'istante, titolare di contratto di tipo residenziale per servizio di telefonia fissa relativamente all'utenza 099/****195, rappresenta quanto segue: "Ho stipulato un contratto in offerta con Windtre mediante operatore telefonico. Durante la telefonata ho più volte chiesto i costi di eventuale recesso e le motivazioni per cui dopo 48 mesi la tariffa sarebbe diminuita da 25,98 19,98 euro, ma mi è stato detto che era frutto di uno "sconto fedeltà". Alla prima bolletta ho notato che viene inclusa in fattura una rata modem, di 48 rate totali. Ho scoperto che un'eventuale disdetta prima dei 48 mesi significa rimborsare tutte le rate del modem. Purtroppo, durante l'utilizzo ho riscontrato diverse problematiche di linea (disconnessione, linea lenta, impossibile didattica a distanza e meeting) ed ho deciso di cambiare operatore. Scrivo per segnalare in anticipo che non ho intenzione di pagare le rate del modem perché non mi è stato mai prospettato durante la proposta del contratto. Sono comunque disposto a restituire il modem.". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Recesso da contratto senza pagare le rate del modem residue e la penale per recesso anticipato. II) Indennizzo per scarsa qualità del servizio offerto ed impatto per passaggio ad altro operatore a tariffa più alta.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nella propria memoria difensiva, rappresenta che: - In data 04/08/2020, a fronte di un consenso vocale (allegato), si procedeva all'inserimento di un ordine di attivazione per il numero 099*****95 nello scenario Wind Tre Recipient – Tim Donating che si completava in data 18/08/2020; - rispetto a quanto indicato dall'istante circa il costo dell'offerta e come indicato nel riepilogo allegato ed inviato al cliente, il costo della suddetta offerta è di € 25,98 mensili iva inclusa e compresa la rata del modem pari ad € 5,99. Difatti detratto il suddetto costo, il listino ha un importo di €19.99 iva inclusa, come lo stesso istante riferisce. Il tutto risulta evidente nella fattura allegata in calce; - in ogni caso, il costo dell'offerta non influisce sulla lamentata lentezza del servizio Adsl; - le schermate allegate dall'istante non hanno valenza probatoria poiché non effettuate mediante certificazione Nemesys. Infatti non viene indicato il numero di telefono o il codice contratto; - il servizio è ancora regolarmente attivo a sistema e nessuna richiesta di migrazione risulta pervenuta; - in fase di gestione dell'UG n. 350101/2020 depositato in data 07/11/2020, la società contattava l'istante al fine di verificare quanto lamentato, ma l'utente non si rendeva disponibile. Alla luce di quanto esposto, la società

convenuta, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. La richiesta sub I) non può essere accolta in quanto esula dalle competenze di questo Corecom, non rientrando nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi (Allegato A alla Delibera n. 203/2018/CONS). Tanto, vi è più in ragione di una circostanza meramente preventiva e carente di attualità. La richiesta sub II), da intendersi, in ottica di favor utentis, quale domanda di indennizzo per malfunzionamento del servizio ex art. 6 dell'All. A alla Delibera 347/18/CONS (di seguito "Regolamento indennizzi"), non può essere accolta per le ragioni che seguono. Preliminarmente si osserva che, sulla base della documentazione acquisita agli atti, non vi è evidenza di alcun reclamo o diverso elemento riconducibile a segnalazione, volto a rappresentare il disservizio lamentato dall'istante. Sul punto, si richiama l'art. 14, comma 4, del succitato Regolamento che prescrive l'esclusione degli indennizzi 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. Nel merito, si rileva che l'utente, nel rappresentare un problema di lentezza della trasmissione dati, tale da non consentire l'utilizzo ottimale del servizio, tuttavia, sulla base delle evidenze in atti, non ha provveduto ad effettuare il test Ne.Me.Sys. idoneo a certificare l'eventuale mancanza del rispetto degli standard minimi garantiti per la fruizione del servizio Internet. In ogni caso, ferma restando l'assenza di tale certificato, la fattispecie in esame riguarda l'ipotesi della c.d. "linea degradata", nella quale il servizio è stato comunque erogato, ma non in conformità degli standard attesi. In base all'orientamento Agcom in materia (si vedano, per tutte, le Delibere nn. 131/06/CSP, 244/08/CONS, 151/12/CONS, 126/16/CIR e 67/16/CIR), l'utente, nel caso in cui la qualità della connessione internet non sia adeguata ai valori indicati dagli operatori, matura non il diritto a un indennizzo, quanto, piuttosto, il diritto di recedere dal solo servizio Internet senza penali. Pertanto, la fattispecie in esame non può dar luogo alla corresponsione di alcun indennizzo.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
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, 31/01/2024

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