

DELIBERA DL/047/18/CRL/UD del 31 maggio 2018

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
Andreani e Ranieri XXX/ WIND TRE XXX
(LAZIO/D/936//2017)**

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 31 maggio 2018;

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”;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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”;

VISTA l’istanza dell’utente Andreani e Ranieri XXX presentata in data 31.10.2017 ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, per il tramite dell’Associazione AECI Lazio, ha lamentato nei confronti di WIND TRE XXX “ *Fin dall’inizio del rapporto contrattuale, per alcune numerazioni iniziato a marzo 2016, per altre a maggio 2016, si sono verificati frequenti malfunzionamenti che hanno impedito il regolare utilizzo dei servizi regolarmente pagati. Sia le linee mobili sia le web pocket hanno problemi di rete e di connessione. In particolare sulle linee fisse si sono verificati frequenti sospensioni e la velocità adsl è di gran lunga inferiore a quanto garantito per legge.....vi è stata una sospensione totale dal 22.5.2017 per una settimana e successivamente la velocità di navigazione è al di sotto del minimo garantito.....*”.

Più in particolare assumeva di avere inoltrato il 22.5.2016 il ticket n. 762554567 oltre ad altri continui reclami.

Su quanto assunto ha chiesto:

- Storno somme non dovute e rimborso somme pagate e non dovute;
- Indennizzi per mancata risposta ai reclami;
- Indennizzi per malfunzionamento come da Allegato A alla Deliberazione 73/11/CONS
- Indennizzi per sospensione come da Allegato A alla Deliberazione 73/11/CONS
- Indennizzi come da Allegato A alla Deliberazione 73/11/CONS
- Spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore WINDTRE XXX.

L'operatore si costituiva nel procedimento di definizione contestando, dettagliatamente, le richieste e rilevando la infondatezza dell'istanza per mancanza di prova chiedendo il rigetto delle domande e la eventuale compensazione delle somme riconosciute con l'insoluto dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza formulata dalla parte istante non può essere accolta per i seguenti motivi.



In primo luogo, rilevano le modalità di redazione dell'istanza, generica e indeterminata, che ne precludono ogni valutazione nel merito. L'utente si limita a lamentare che *“Fin dall'inizio del rapporto contrattuale, per alcune numerazioni iniziato a marzo 2016, per altre a maggio 2016, si sono verificati frequenti malfunzionamenti che hanno impedito il regolare utilizzo dei servizi regolarmente pagati. Sia le linee mobili sia le web pocket hanno problemi di rete e di connessione. In particolare sulle linee fisse si sono verificati frequenti sospensioni e la velocità adsl è di gran lunga inferiore a quanto garantito per legge.....vi è stata una sospensione totale dal 22.5.2017 per una settimana e successivamente la velocità di navigazione è al di sotto del minimo garantito... ”*.

È evidente che trattasi di una descrizione dei fatti insufficiente alla verifica dei tempi, circostanze e natura dei disservizi lamentati.

Indica genericamente malfunzionamenti su *alcune numerazioni* senza, tuttavia, indicare le numerazioni interessate dal malfunzionamento.

Così come, dal punto di vista temporale, riferisce che per alcune (?) il malfunzionamento sarebbe iniziato a *marzo 2016* (comprendendo, pertanto, un lasso temporale che va dal 1 al 31 marzo) per altre numerazioni (senza che sia dato sapere quali) a *maggio 2016* (comprendendo, pertanto, un lasso temporale che va dal 1 al 31 maggio).

Dal momento che l'utente è titolare di più utenze, tanto fisse che mobili, la generica descrizione dei fatti rende la contestualizzazione della domanda e del relativo disservizio impossibile.

Né l'utente ha prodotto alcun documento atto a supportare e superare la generica rappresentazione dei fatti.

Né valgono a supporto le dichiarazioni rese dal gestore che impediscono il riconoscimento di qualsivoglia indennizzo a favore dell'utente.

Quanto alla lentezza della navigazione, risulta che ai reclami inoltrati per la lentezza della navigazione sia seguito, in data 16.6.2017, un intervento del tecnico chiuso in data 21.6.2017 con la motivazione che il cliente era allineato e/o connesso regolarmente.

Inoltre, in ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che alla luce del nuovo quadro regolamentare tracciato dalla delibera n.244/08/CSP (art. 7.3), sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. L'adempimento da parte degli operatori di tale obbligo, sebbene cogente dall'entrata in vigore del predetto provvedimento, è stato reso operativo e verificabile solo con l'adozione a partire dal mese di ottobre 2010, e precisamente, in conformità a quanto previsto dall'articolo 8, comma 5, della citata delibera, entro un anno dalla designazione del soggetto indipendente di cui alla successiva delibera n.147/09/CSP, del sistema Ne.Me.Sys. Tale sistema consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale, e, all'esito della verifica, rilascia un certificato attestante la qualità della connessione, il cui risultato costituisce prova dell'eventuale inadempimento contrattuale dell'operatore.

Ciò premesso, nella fattispecie l'utente non ha effettuato le rilevazioni nel rispetto delle modalità previste dalle citate delibere.

Si assiste, pertanto, nel caso *de qua* al mancato assolvimento del minimo onere di allegazione di fatti e circostanze da parte dell'istante, alla genericità, anche temporale, delle contestazioni, alla mancanza in atti di elementi sufficienti per valutare la condotta dell'operatore.

Stante dunque l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" del verificarsi del disservizio, non sussistono gli estremi per la liquidazione di un qualsivoglia indennizzo a titolo di "*disservizio*".



Sulla scorta della documentazione in atti e della genericità delle dichiarazioni rese dall'istante, non viene accolta la richiesta di storno delle somme non dovute e/o rimborso di quelle pagate e non dovute.

Non si comprende a che titolo la fatturazione sarebbe errata e quali sarebbero le voci da stornare e perché.

Non sono state prodotte le fatture di cui si chiede lo storno/rimborso.

A ciò si aggiunge che il dettaglio traffico prodotto dal gestore riporta regolare ed intenso traffico effettuato dalle linee dell'utente.

In assenza di qualsivoglia valida contestazione, pertanto, la domanda non può che essere rigettata.



L'istante lamenta la mancata risposta ai reclami, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

Stante l'assoluta genericità delle deduzioni e la mancanza di qualsivoglia elemento probatorio a sostegno della pretesa, la domanda non può che essere rigettata.

L'unico reclamo circostanziato, infatti, risulta riscontrato per fatti concludenti in data 21.6.2017.

Sulle spese del procedimento

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, la totale mancanza di prova a suffragio delle pretese avanzate, considerato il rigetto integrale dell'istanza, si ritiene congruo compensare le spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

Vista la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza della Andreani e Ranieri XXX, assistita da A.E.C.I. Lazio, nei confronti della società WINDTRE XXX, con integrale compensazione delle spese di procedura.
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.
4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 31/05/2018

Il Presidente
Michele Petrucci
Fto

Il Dirigente
Aurelio Lo Fazio
Fto