

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 64 del 22 dicembre 2017

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente - <i>Assente giustificato</i>
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
ROLANDO	Stefano	- <i>Assente giustificato</i>

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Wind Telecomunicazioni S.p.a. (ora Wind Tre s.p.a.)

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTO il Regolamento interno del Co.Re.Com., approvato con propria deliberazione 7 novembre 2013, n. 63;

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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera A.G.Com. n. 179/03/CSP, recante *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la delibera A.G.Com. 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") come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera A.G.Com. n. 73/11/CONS, recante "*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*", ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza presentata in data 15 maggio 2017 con cui la sig.ra XXX , ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Wind telecomunicazioni S.p.a., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 15 maggio 2017 ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, di cui alla Delibera n.173/07/Cons emanata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (d'ora in avanti A.G.Com.), la sig.ra XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. al fine di dirimere la controversia con Wind telecomunicazioni S.p.a. (ora Wind Tre s.p.a. e d'ora in avanti Wind) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia fissa/adsl.

1. La posizione dell'istante

La sig.ra XXX, nell'istanza di definizione e nelle memorie ritualmente depositate, ha rappresentato quanto segue:

- sin dalla data di attivazione alla data della disattivazione l'adsl è sempre stata lentissima tanto da non permettere alcun utilizzo concreto;
- tale disservizio ha costretto l'utente a migrare verso altro operatore;
- in data 2/4/2016 è stata recapitata fattura con l'addebito di € 65,00 per attività di cessazione servizio;
- l'utente ha contattato il call center per sporgere reclamo ufficiale, invano.

Per quanto sopra esposto la sig.ra XXX chiede:

- i. lo storno dell'addebito di € 65 per attività di cessazione servizio;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per irregolare e/o discontinua erogazione del servizio da quantificarsi in € 150;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancato riscontro al reclamo da quantificarsi in € 300;
- iv. la corresponsione del rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura di reclamo e contestazione, da quantificarsi in € 100;
- v. il ritiro della pratica del recupero crediti in esenzione spese

Si precisa che la Signora XXX, benché regolarmente convocata, non è comparsa all'udienza di discussione.

2. La posizione dell'operatore

Wind, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione, ha dichiarato quanto segue:

- la sig.ra XXX, in qualità di titolare dell'utenza XXX, nell'istanza presentata lamenta genericamente la "mancata o parziale fornitura del servizio...; spese/fatturazioni non giustificate ...", richiedendo all'operatore il relativo indennizzo.
- in merito alla lamentata lentezza del servizio ADSL, la regolamentazione in tema di accesso ad internet da postazione fissa (Delibere 131/06/CSP, 244/08/CONS e 151/12/CONS) definisce gli indicatori di qualità e le modalità di esecuzione delle misure ad uso dell'utente finale per verificare la qualità dei servizi offerta; in particolare, al fine di mettere l'utente nella condizione di effettuare una misurazione adeguata della qualità della connessione ad internet da postazione fissa, l'Autorità ha avviato il progetto "Misura Internet" di cui Ne.Me. Sys. è il programma ufficiale. Ne.Me.Sys. è un software certificato messo a disposizione degli utenti gratuitamente per la misurazione della velocità del collegamento ADSL. I risultati delle misure effettuate possono essere confrontati con i valori indicati dal proprio operatore nella documentazione allegata all'offerta sottoscritta. La misurazione ha valore probatorio e, nei casi in cui i dati risultanti dalle misure non siano in linea con i valori dichiarati dall'operatore, il cliente può recedere senza costi;
- con riferimento all'utenza intestata alla sig.ra XXX, sui sistemi Wind Tre non risultano pervenuti né reclami né la certificazione Ne.Me.Sys;
- in data 14/03/17 veniva predisposto ordine di cessazione dell'utenza XXX senza rientro in Telecom, come da richiesta di disdetta cliente pervenuta in data 11/02/17;

- il contratto risulta cessato in data 14/03/17;
- la posizione amministrativa della sig.ra XXX presenta un insoluto pari a 136.25 euro

Tutto ciò premesso, Wind chiede di rigettare tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto. In via subordinata, nella denegata ipotesi in cui il Corecom liquidasse degli indennizzi in favore dell'istante, chiede di operare una eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché ex art. 1243 cc e ss, trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile (si veda determina direttoriale n 40/17/DTC).

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza, in generale, soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

Entrando nel merito, **le richieste storno ed indennizzo per malfunzionamento** della linea non meritano accoglimento per le motivazioni qui di seguito esposte.

Preliminarmente si evidenzia la scarsità di allegazioni documentali da parte della sig.ra XXX a sostegno delle proprie ragioni: parte istante ha genericamente contestato le somme addebitate e le circostanze dedotte dall'operatore e, benché onerata, non ha prodotto alcun documento dal quale sia possibile desumere la fondatezza delle proprie richieste, limitandosi a richiedere lo storno di € 65,00 per attività di cessazione servizio e di essere indennizzata per i disservizi patiti.

In particolare agli atti della procedura non risultano depositati né reclami né alcuna certificazione Ne.Me.Sys.

Sul punto l'Autorità si è espressa evidenziando che, in caso di contestazione della lentezza del collegamento ADSL: "Ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della delibera n.244/08/CONS, l'istante ha solo la possibilità di recedere senza alcun costo, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio ADSL, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente. Infatti la norma citata prevede espressamente che "Qualora il cliente riscontri valori misurati dagli indicatori peggiorativi (...) 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"[...]. Con riferimento alla richiesta volta al riconoscimento di indennizzi, (...) la lentezza della navigazione non determina il diritto alla liquidazione dell'indennizzo ma consente al cliente di recedere senza penali (AGCom delibera n. 126/16/CIR). Quindi, in presenza di una comprovata lentezza del collegamento ADSL, "l'utente, avrebbe solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'utilizzo del servizio Adsl, sia pure esso risulti non rispondente agli standards di qualità convenuti contrattualmente" (AGCOM Delibera n. 93/11/CIR).

Inoltre, l'Autorità ha chiarito che non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione. (Agcom Delibera n. 69/11/CIR Conformi: Agcom Delibera n. 9/12/CIR, Agcom Delibera n. 34/12/CIR, Agcom Delibera n. 38/12/CIR, Agcom Delibera n. 82/12/CIR, Agcom Delibera n. 100/12/CIR, Agcom Delibera n. 113/12/CIR, Agcom Delibera n. 127/12/CIR, Agcom Delibera n. 130/12/CIR).

Sul punto della mancata presentazione del reclamo l'Autorità ha osservato che non possa essere accolta la richiesta di indennizzo formulata dall'utente per malfunzionamento del servizio qualora lo stesso non abbia fornito alcuna indicazione sull'asserito inadempimento, né abbia circoscritto il periodo di disservizio o prodotto alcuna documentazione a riguardo. (Agcom Delibera n. 118/12/CIR).

In base a tutto quanto sopra esposto, attesa la mancanza di documentazione atta a dimostrare la sussistenza del malfunzionamento e a provare l'invio di all'operatore, a segnalazione del disservizio, le domande dell'istante non possono che essere rigettate.

Anche **la contestazione relativa alla mancata risposta al reclamo telefonico è priva di pregio** e la conseguente richiesta di indennizzo non risulta meritevole di accoglimento.

Invero, il sig.ra XXX si limita ad asserire genericamente di avere effettuato un reclamo telefonico (di cui non è neppure indicata la data), affermazione puntualmente contestata da controparte.

Come è noto, l'art. 8 dell'All. A alla delibera Agcom n. 179/03/CSP prevede che "gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti". Sebbene tale disposizione preveda la possibilità di presentare un reclamo tramite il servizio clienti telefonico (call center), nel caso in esame manca l'indicazione circa la data dell'asserita segnalazione, né è compiutamente indicato il contenuto. Come è stato in più occasioni affermato dai Corecom delegati, è onere dell'utente specificare, in relazione a ciascun inadempimento dedotto, l'arco temporale di interessamento al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In particolare per quanto riguarda l'inadempimento relativo alla mancata risposta ai reclami, l'utente deve provare la data di invio o effettuazione dei reclami stessi all'operatore, in mancanza della cui indicazione la sua richiesta non può essere accolta (cfr., fra le molte, delibere Corecom Emilia Romagna n. 64/2015, Corecom Lazio nn. 33/10 e 50/12). Conclusione che, nel caso di specie, consegue anche all'avvenuta contestazione da parte di parte resistente dell'asserita presentazione di reclami da parte dell'utente. Tacendo poi del fatto che, per le contestazioni delle fatture le CGA prevedono una precisa procedura di reclamo, con specifici termini e modalità di presentazione.

Infine, quanto alla richiesta di **rimborso delle spese per la procedura** di reclamo e contestazione, stante la mancata allegazione di documenti comprovanti le spese sostenute per le procedure di reclamo/contestazione, si rigetta la domanda formulata dall'istante rinviando al punto 4. della presente delibera la decisione sulle spese di procedura.

4. Spese di procedura

Considerato il rigetto delle domande dell'istante, e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione si ritiene equo compensare tra le parti delle spese di procedura.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

1. Il rigetto dell'istanza presentata dalla sig.ra XXX;
2. la compensazione tra le parti della spese di procedura.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.

dott.ssa Federica Zanella

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

dott. Massimiliano Della Torre