

**DELIBERA N. 77/2021**

**XXX XXX / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/150164/2019)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 21/10/2021;

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 l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO 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 21 novembre 2017; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 16/07/2019 acquisita con protocollo n. 0312708 del 16/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante ha lamentato il malfunzionamento della linea legato alla lentezza nella navigazione del servizio di linea internet Fibra. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha precisato quanto segue: a. In data 02.11.2018 l'istante aderiva ad una proposta di contratto per il passaggio alla linea Fibra 1000 Mega al costo di 24,00 € al mese. b. Dopo aver eseguito verifiche con Speed Test appurava che la velocità di navigazione era a 10 mega anziché ai 1000 mega previsti contrattualmente. c. In seguito all'intervento dei tecnici preposti, l'istante veniva informato dalla società che la lentezza di navigazione era dovuta al cavo degradato ed al numero copioso di utenze collegate sulla stessa linea, quindi una stessa banda da suddividere tra più utenti. Sulla base di questa rappresentazione, nel ricorso introduttivo l'istante chiedeva l'intervento dell'operatore al fine di distaccare il numero di utenze extra collegate alla linea e di cambiare il cavo degradato. Chiedeva, altresì, un rimborso dei costi sostenuti per l'acquisto di telecamere di videosorveglianza non utilizzate in modo regolare a causa della lentezza di navigazione, di € 2.000,00. Con la memoria integrativa, l'istante sosteneva, diversamente da quanto dichiarato nel formulario introduttivo, che l'operatore non aveva mai informato l'utente del cavo degradato bensì che il problema di lentezza fosse legato alla distanza dalla centrale.

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

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue: a. In data 30.01.2019 e 01.02.2019 si appurava che la linea internet non era migliorabile in quanto l'aggancio risultava degradato; b. L'utente non ha fornito elementi di prova a fondamento delle sue domande ed in spregio all'art. 14, comma 3, Regolamento di cui all'A. alla delibera 353/19/CONS la contestazione dei fatti è del tutto generica tale da determinarne la inammissibilità dell'istanza; c. Il reclamo relativo alla contestata velocità del servizio adsl è da considerarsi tardivo ai sensi dell'art. 23.4 delle condizioni generali di contratto, allegate; d. La misurazione delle linea internet andrebbe eseguita a mezzo del software Ne.Me.Sys, il quale certificato, esibito all'operatore ed attestante il mancato rispetto degli standard minimi produce effetto probatorio, farebbe nascere il diritto al recesso per l'utente senza penali; e. L'utente non ha prodotto mai alcun certificato attestante la lentezza della velocità; f. L'operatore aveva comunicato all'utente che la lentezza della navigazione era dovuta al degrado del cavo e alla distanza dalla centrale, quindi assolvendo all'onere informativo di cui alla delibera 4/18/CIR; g. In conformità all'art. 8 comma 6 Del. 244/08/CONS, a fronte di circostanziate prove oggettive, l'utente avrebbe unicamente la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo. L'operatore ha chiesto, quindi, il rigetto delle domande di parte istante.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono essere accolte, come qui di seguito meglio precisato. Preliminarmente, si rileva che il disservizio attinente il malfunzionamento del servizio ADSL non risulta provato, tenuto conto della disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 c.c. L'utente avrebbe dovuto testare la qualità del collegamento di accesso ad Internet a mezzo del software Ne.Me.Sys. (Network Measurement System) il quale consente di verificare che i valori misurati sulla propria linea telefonica da postazione fissa siano effettivamente rispondenti a quelli promessi dall'operatore nell'offerta contrattuale sottoscritta. Peraltro, l'utente risulta essere contraddittorio nella prospettazione dei fatti rappresentati allorquando sostiene, prima, nel formulario, di essere stato informato dalla società che la lentezza di navigazione era dovuta al cavo degradato ed al numero copioso di utenze collegate sulla stessa linea, per poi smentirsi, nella memoria di replica, quando sostiene che l'operatore non aveva mai informato l'utente del cavo degradato bensì che il problema di lentezza fosse legato alla distanza dalla centrale. Si precisa, in ogni caso, che in ordine alla lentezza di navigazione della linea Fibra risulta pacifico, agli atti, che questa fosse stata segnalata dall'utente (circostanza non contestata dall'operatore) e che la società abbia informato l'utente che la linea non era migliorabile in quanto l'aggancio risultava degradato (come dichiarato nel formulario dall'utente nonché dall'operatore nella memoria difensiva). La richiesta relativa all'intervento della società per il distacco delle utenze e del cambio del cavo risulta contraddittoria nonché generica ed infondata nel merito in quanto non trova fondamento in alcun elemento di prova, peraltro non accompagnata da alcuna domanda di indennizzo previsto dal Regolamento di cui alla delibera n. 347/18/CONS, pertanto deve essere rigettata. La richiesta relativa all'indennizzo per malfunzionamento delle camere di videosorveglianza non può essere accolta, in quanto priva di alcun elemento di prova a fondamento della domanda e più in particolare in quanto la domanda di risarcimento del danno non rientra tra le fattispecie indennizzabili ai sensi della Delibera n. 347/18/CONS stante l'incompetenza in materia di risarcimento del danno da parte dei Corecom.

## **DELIBERA**

**1.** Il rigetto integrale dell'istanza presentata dall'utente nei confronti dell'operatore WIND TRE SpA, per i motivi sopra indicati.

**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.

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.



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Milano, 21 ottobre 2021

IL PRESIDENTE