

DELIBERA N. 40/2021

**XXXX XXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/393599/2021)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 21/07/2021;

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 XXXXXX XXXXXX del 13/02/2021 acquisita con protocollo n. 0078027 del 13/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata i data 13 febbraio 2021, il sig. XXXX XXXX (da qui in avanti anche "Parte istante" o più semplicemente "l'Istante") lamenta la lentezza della connessione Adsl FTTH sull'utenza fissa allo stesso intestata. In particolare, rappresenta quanto segue: "Dal gennaio 2020 ho più volte comunicato (con notevole dispendio di tempo) a WIND la lentezza della connessione a internet con fibra FTTH, non più in linea con quella dell'anno precedente. Mi avevano detto che sarebbe venuto un tecnico a casa, ma non è mai venuto. Tra il 10 e 13 aprile ho effettuato i controlli, tramite AGCOM, della velocità di connessione, che, come risulta dal certificato, è risultata insufficiente, tanto che la stessa WIND, il 1° maggio mi ha comunicato che "(...) i valori misurati sulla qualità del servizio di accesso ad internet non possono essere allineati ai parametri di connessione previsti dall'offerta, così come pubblicati sul sito www.windtre.it". Mi sono rivolto ad Altroconsumo per cercare di trovare un accordo, proponendo alla controparte un dimezzamento del prezzo dell'abbonamento per il futuro. La controparte in data 24/07/20 mi ha semplicemente proposto l'annullamento di una fattura di 47,46 Euro. Ho fatto presente ad Altroconsumo che il problema non si sarebbe risolto in questo modo, poiché il problema tecnico-commerciale sarebbe rimasto in atto. Mi è stata riformulata da WIND una nuova proposta di abbuono delle precedenti fatture (fino a ottobre incluso) con lo "sconto" di 2(due)€ sui successivi abbonamenti. Ho risposto di sì, a patto che il mio abbonamento fosse per il futuro in linea con la migliore (a parità di condizioni) offerta valida per i nuovi abbonati, con riferimento in particolare all' accesso alle connessioni 4G e 5G. La controparte mi ha risposto con esito negativo. Alla luce di quanto dichiarato, l'utente formula la seguente richiesta: "storno di tutte le fatture insolute fino a febbraio 2021 compreso".

2. La posizione dell'operatore

Con la memoria ritualmente depositata, l'operatore Wind Tre chiede il rigetto integrale della domanda attorea sulla base dei seguenti rilievi, rilevando che: 1. in merito all'accesso a internet da postazione fissa, con Delibere 131/06/CSP, 244/08/CONS e 151/12/CONS, l'Autorità ha introdotto una serie di indicatori per la valutazione del servizio di connessione offerto dagli operatori, le modalità di effettuazione delle misure ai fini della determinazione dei valori statistici, nonché le modalità di esecuzione delle misure ad uso dell'utente finale per verificare la qualità della connessione; 2. con la Delibera 244/08/CSP l'Autorità ha poi previsto che l'esibizione, da parte dell'utente, del certificato di misurazione della velocità di connessione (effettuato attraverso il programma Ne.me.sys.) attestante il mancato rispetto degli standard minimi garantiti, fa nascere in capo allo stesso utente esclusivamente il diritto al recesso senza penali, e non il riconoscimento di alcun diritto all'indennizzo. Alla luce di quanto rilevato, Wind Tre afferma che la richiesta di parte istante di stornare tutte le fatture insolute è priva di qualsiasi fondamento giuridico, e che l'istante ha comunque fruito dei servizi voce, dati e mobile offerti dall'operatore

senza mai lamentarne malfunzionamenti, ma segnalando soltanto la lentezza della navigazione. Precisa infine Wind Tre che “In riferimento alle connessioni 4G, le SIM del cliente sono già abilitate al 4G mentre la connessione a 5G dipende ... dalla copertura di zona e, in secondo luogo, dal dispositivo in possesso del cliente. Per utilizzare la connessione a 5 giga occorrerebbe attivare un'offerta "5G o 5G Ready".

3. Motivazione della decisione

In linea generale l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura di cui alla Delibera 203/18/CONS come da ultimo modificata dalla Delibera 353/19/CONS. Nel merito le richieste della parte istante non possono essere accolte neppure parzialmente. Quanto contestato dall'utente ed oggetto d'istanza rientra nell'ipotesi di lentezza della navigazione rispetto ai parametri indicati nel contratto. La giurisprudenza ormai consolidata di Agcom e dei Corecom delegati in materia ha consentito di chiarire tanto gli obblighi del fornitore del servizio quanto i diritti dell'utente in caso di fornitura non conforme a quanto contrattualmente previsto. Ha precisato Agcom: “Alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera n. 244/08/CSP, sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento ADSL. Sul punto, si deve puntualizzare che l'obbligo previsto dall'articolo 7, comma 3, della delibera n.244/08/CSP a carico degli operatori di fornire la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in downloading soddisfa esigenze di maggiore trasparenza e di scelta d'acquisto consapevole da parte degli utenti. L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CONS, è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale. Al riguardo, preme sottolineare che il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo”. Ha ulteriormente chiarito l'Autorità che, alla luce dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS (in base al quale “qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra 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”), l'utente ha solamente 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, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente” (Agcom Del. n. n. 67/16/CIR). Nel caso in esame, quanto acquisito all'istruttoria ha consentito di

accertare che, dopo reiterati reclami (inoltrati all'operatore a partire da febbraio 2020) e a seguito dell'invio da parte dell'istante del certificato Ne.me.sys, l'operatore, in data 1° maggio 2020, ha comunicato all'utente l'impossibilità di garantire l'allineamento dei valori misurati sull'utenza n. XXXXXXXXX ai parametri di connessione previsti dall'offerta sottoscritta dal sig. XXX. Sulla base di tale documento l'utente avrebbe avuto dunque il diritto di recedere senza costi dal contratto di Abbonamento Wind Home Fibra 1000 Mega. Tuttavia, a partire da marzo 2020 (come risulta dall'estratto conto prodotto dall'operatore) l'istante ha omesso di pagare integralmente le fatture, peraltro relative anche a servizi di rete mobile non compresi nell'offerta Wind Home Fibra 1000, e, come risulta dalla documentazione depositata successivamente all'udienza di discussione, ha inviato lettera di recesso soltanto in data 30 marzo 2021, ricevuta in pari data da WindTre (che ha riscontrato come segue: "Gentile Cliente, abbiamo ricevuto la tua PEC, cui daremo riscontro nei tempi tecnici di lavorazione della stessa"). Alla luce della regolamentazione poco più sopra richiamata, la contestata lentezza di navigazione non ha in alcun modo legittimato l'istante a non corrispondere gli importi fatturati dall'operatore per i servizi che, pur se non conformi (per quanto riguarda la componente dati FTTH) agli standard qualitativi previsti dall'offerta, sono stati dallo stesso istante pur sempre fruiti. Dunque, non è possibile accogliere la richiesta formulata dal sig. XXXXXX di storno degli importi insoluti sino al febbraio 2021.

DELIBERA

Articolo 1

1. Si rigetta integralmente l'istanza presentata dal Sig. XXXX XXXX nei confronti dell'operatore Wind Tre s.p.a.

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.

Milano, 21 luglio 2021

IL PRESIDENTE