

**DELIBERA N. 111/2021**

**XXXXX XXXXX XXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)  
(GU14/227438/2020)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 01/12/2021;

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 XXXXXX del 11/01/2020 acquisita con protocollo n. 0011335 del 11/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Con istanza presentata in data 11 gennaio 2020, l'Istante lamentava un peggioramento della velocità ADSL che veniva segnalato in data 20 maggio 2019, 21 maggio 2019, 24 maggio 2019, 4 giugno 2019 e 24 giugno 2019. Inoltre, l'Istante precisava che a quest'ultima segnalazione l'Operatore riscontrava segnalando che non si registrava alcun peggioramento della velocità ADSL, ma, nonostante ciò, venivano presentati ulteriori reclami in data 28 giugno 2019 e 19 agosto 2019 e, infine, inviata disdetta in data 6 settembre 2019. Alla luce di tali circostanze, l'Istante chiedeva: a) la presa in carico della richiesta di disdetta; b) il riconoscimento dell'indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL dal 20 maggio 2019 alla data di cessazione del servizio; c) il riconoscimento dell'indennizzo per la non adeguata risposta al reclamo presentato in data 28 giugno 2019; d) il riconoscimento dell'indennizzo per la mancata presa in carico della richiesta di recesso e lo storno delle fatture non dovute; e) il riconoscimento delle spese di procedura. L'istante con memoria di replica, ritualmente e tempestivamente depositata, confermava e precisava le richieste già formulate.

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

Wind Tre S.p.A. ha depositato rituale memoria entro i termini richiesti con la comunicazione di avvio del procedimento trasmessa in data 13 gennaio 2020. In particolare, l'Operatore, ricostruita la vicenda contrattuale, ha precisato che: a) a fronte della segnalazione del disservizio, si è provveduto a sostituire il modem; b) le misurazioni prodotte dall'Istante dimostrano il corretto funzionamento della linea ADSL; c) sono state stornate le fatture emesse successivamente alla data 22 settembre 2019. L'Operatore concludeva chiedendo il rigetto delle domande formulate dall'Istante.

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

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, comma 3, all. A alla Delibera A.G.Com. 203/18/CONS e succ. mod. ed int. Nel merito: 1. la richiesta relativa al riconoscimento di un indennizzo relativo alla riduzione della velocità della linea ADSL non merita accoglimento nella misura in cui, nonostante le misurazioni prodotte dimostrino la sussistenza di difformità rispetto alle prestazioni minime garantite dall'Operatore – il quale, peraltro, non ha prodotto alcuna giustificazione probatoriamente corroborata sul punto –, si deve notare come il rilievo di valori peggiori rispetto a quanto garantito dall'Operatore non comporta il riconoscimento di un indennizzo, ma il diritto a recedere dal contratto in essere senza penali. Pertanto, l'Istante non ha diritto al riconoscimento di alcun indennizzo; 2. la richiesta relativa alla non adeguata risposta al reclamo del 28 giugno 2019 merita accoglimento in quanto appare pacifico che l'Operatore deve riscontrare l'Istante in maniera adeguatamente motivata; mentre, nel caso di specie l'Operatore ha

riscontrato in maniera sintetica e non idonea. Pertanto, deve essere riconosciuto all'Istante l'indennizzo previsto. Con riferimento al quantum, in considerazione di quanto dispone l'art. 12 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int., l'indennizzo dovuto dall'Operatore risulta pari a complessivi € 300,00 (trecento/00); 3. la domanda relativa alla mancata presa in carico del recesso merita in parziale accoglimento: da un lato, non può essere riconosciuto alcun indennizzo in quanto non previsto dall'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS e succ. mod. ed int. – né può esserlo attraverso un'applicazione analogica ed estensiva delle predette norme –; mentre, dall'altro lato, devono essere stornate le fatture emesse successivamente alla data del 22 settembre 2019, momento a partire dal quale l'Operatore ha provveduto a stornare le fatture emesse successivamente alla richiesta di disdetta; 4. considerato l'accoglimento parziale delle domande dell'istante nonché il comportamento delle parti durante le procedure di conciliazione e di definizione, devono essere liquidate le spese di procedura. Pertanto, si dispone il rimborso di € 20,00 (venti/00) in favore dell'Istante per le spese relative alle procedure di definizione e di conciliazione.

### **DELIBERA**

**1.** Wind Tre S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza depositata in data 11 gennaio 2020, è tenuta a: 1) corrispondere a favore dell'Istante l'importo € 300,00 (trecento/00) quale indennizzo per la mancata risposta al reclamo, oltre agli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza al saldo; 2) stornare le fatture emesse successivamente alla data 22 settembre 2019, ad esclusione dei costi di recesso e delle rate residue relative al modem; 3) corrispondere a favore dell'Istante l'importo di € 20,00 (venti/00) quale rimborso per le spese di procedura. Wind Tre S.p.A. è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

**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.

Milano, 1° dicembre 2021

**IL PRESIDENTE**