

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.201
LEGISLATURA	X

Il giorno 31 maggio 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa RITA FILIPPINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSA XXX / MFT ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l’art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l’art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna n. 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Visto l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1300);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 31 maggio 2018;

#### CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il malfunzionamento della linea fissa e ADSL con l'operatore MFT Italia X (di seguito MFT). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che a seguito dei malfunzionamenti dei servizi offerti dall'operatore sono stati inviati numerosi reclami a mezzo mail e raccomandata, anche tramite legale (29.07.2013 – 17.02.2014 – 1.08.2014);
- che le problematiche tecniche nell'erogazione del servizio persistevano e rendevano necessario l'intervento di una ditta esterna per la risoluzione;
- che l'istante sospendeva i pagamenti stante la gravità dei danni subiti e il fatto che l'operatore non interveniva per risolvere i disservizi;
- che l'operatore sospendeva l'erogazione del servizio di cui l'istante chiedeva la riattivazione con costo a proprio carico per Euro 150,81.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) il rimborso di Euro 150,81 quali spese di riattivazione non dovute;
- b) il rimborso di Euro 193,60 di costo di intervento ditta esterna;
- c) l'indennizzo per malfunzionamento del servizio;
- d) le spese legali.

### 2. La posizione dell'operatore

L'operatore contesta integralmente quanto dedotto da parte istante e specifica quanto segue.

In via preliminare effettua una cronistoria del contratto e degli interventi effettuati. Rileva che il servizio offerto non sia equiparabile né sostitutivo di una linea telefonica ordinaria, come più volte rappresentato all'utente via mail e in riscontro ai reclami, che il servizio "Eolo voce"



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

funziona solo se è collegato con un solo apparecchio (non cordless) e con un cavo non più lungo di 150 cm e che ogni eventuale disservizio è esclusivamente imputabile alla condotta propria dell'istante che non si è attenuto al rispetto di tali specifiche e non invece ad un malfunzionamento del servizio stesso, avendo la cliente sovradimensionato l'impianto rispetto al servizio (come più volte rappresentato). In merito alla richiesta di rimborso per le spese sostenute per l'intervento tecnico di una ditta esterna, le stesse non possono trovare ristoro in quanto sono state assunte in maniera del tutto arbitraria dall'istante a fronte di un servizio comunque funzionante e attivo.

La sospensione del servizio è stata disposta a causa dei ripetuti insoluti e i costi di riattivazione sono stati a carico del cliente essendo le cause della sospensione interamente addebitabili alla cliente. Nulla risulta dunque dovuto.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere integralmente respinte, per le ragioni di seguito precisate.

A) La domanda di cui al punto a) relativa alla richiesta di rimborso di Euro 150,81 quali spese di riattivazione non dovute e la domanda c) relativa alla richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio, sono trattate congiuntamente e sono respinte. Occorre primariamente rilevare che al punto 3.7 delle condizioni generali di contratto prodotte dall'istante con integrazione al GU14 del 19.06.2017, in atti, si legge chiaramente che *"Il cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che solo il perfetto funzionamento del servizio Eolo e la sussistenza delle condizioni tecniche minime di utilizzo previste per detto servizio consente una regolare funzione del servizio EOLO VOCE, si rammenta che, come da caratteristiche tecniche, per la corretta fruibilità del servizio è previsto che vi sia collegato un solo telefono (no cordless) a mezzo cavo, e che il cavo non sia più lungo di 150 cm"*. Come emerge dalla narrazione dei fatti proposta dall'istante e dalla lettura del copioso scambio di mail tra le parti, appare evidente che i malfunzionamenti patiti e lamentati siano imputabili al non corretto assetto dell'impianto, così come utilizzato dall'utente.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

L'operatore ha fin da subito rappresentato all'istante tale problematica, come da risposta al reclamo del 13.10.2014, dove evidenziava la necessità che venisse conformata l'installazione dell'impianto a quanto contrattualmente previsto, per il corretto funzionamento dello stesso, e dove sollecitava il pagamento di diverse fatture insolute. La sospensione del servizio, occorso per prolungata insolvenza, come confermato anche dallo stesso istante, risulta dunque legittima e non può essere riconosciuto rimborso per le spese di riattivazione.

Pertanto, non possono trovare accoglimento le richieste né di rimborso dei costi di riattivazione né di indennizzo per il malfunzionamento, poiché l'operatore ha assolto compiutamente il proprio onere probatorio.

B) La domanda di cui al punto b) relativa alla richiesta di rimborso di Euro 193,60 quale costo di intervento della ditta esterna, viene respinta. In merito al richiesto rimborso per un intervento di un tecnico di una ditta esterna, lo stesso non può in questa sede trovare accoglimento essendo tale spesa assunta arbitrariamente dall'istante ed essendo esulante quanto previsto dal regolamento indennizzi. Si precisa e ripete inoltre, che il malfunzionamento dell'impianto non era imputabile a problematiche tecniche derivate dall'operato di MFT, richiamando sul punto quanto argomentato al paragrafo A).

C) La domanda di cui al punto d) relativa alla richiesta di liquidazione delle spese legali, viene respinta. Il mancato riconoscimento delle spese di procedura segue la soccombenza delle domande principali.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

Rigetta integralmente le domande di XXX nei confronti di MFT Italia X per le motivazioni di cui in premessa.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Il presente provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)