

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.202
LEGISLATURA	X

Il giorno 30 agosto 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TRE X (GIA' WIND TELECOMUNICAZIONI X)



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB 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 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";

Viste le delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 9/12/CIR, n. 34/12/CIR, n. 38/12/CIR, n. 82/12/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR, n. 127/12/CIR, n. 130/12/CIR e n. 276/13/CONS;

Viste le delibere Corecom Abruzzo n. 5/11, n. 10/11; Corecom Emilia-Romagna n. 11/11; Corecom Lazio n. 29/12 e Corecom Puglia n. 33/12;

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna”

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1929);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 30 agosto 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato la mancata erogazione di servizi da parte della Società Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni X), che per brevità, nel prosieguo del presente atto verrà denominata Wind. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere stipulato in data 30.04.2015 un contratto Absolute ADSL senza però usufruire mai del servizio in quanto non veniva fornito dall’azienda nonostante le fatture venissero regolarmente pagate attraverso la domiciliazione bancaria.

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

- a) Il rimborso di quanto pagato per un servizio non goduto in quanto non erogato da Wind e l’indennizzo per i disagi.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore Wind nella propria memoria rilevava che dalle verifiche effettuate emergeva la regolare attivazione del servizio ADSL dal 08.05.2015 e che non risultava alcuna segnalazione né scritta né verbale, prima di quella effettuata in data 29.06.2016 da Federconsumatori, relativamente al mancato funzionamento del servizio ADSL. In data 11.07.2016, respingendo il reclamo, predisponendo la cessazione gratuita del contratto.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

In virtù della mancanza di qualsiasi reclamo e del conseguente completo disinteresse da parte dell'utente per circa un anno, l'operatore Wind riteneva che nessuna responsabilità potesse essere addebitata e chiedeva che venissero rigettate le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte come di seguito precisato.

A seguito del contratto attivato con Wind già a partire da maggio 2015, l'istante deduce per la prima volta il mancato funzionamento del servizio solo in data 29.06.2016 contestualmente all'esercizio del diritto di recesso, così come documentato con il deposito del fax inviato da parte istante al gestore.

Se da una parte, in base all'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni e le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e ai casi tassativamente indicati dall'articolo 5 del regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti (allegato A, delibera Agcom n. 173/07/CONS) (Cfr. anche Delibere Corecom Abruzzo n. 5/11, n. 10/11; Corecom Lazio n. 29/12 e Corecom Emilia-Romagna n. 11/11), dall'altra parte, l'utente deve mettere il gestore nella possibilità di risolvere eventuali problematiche insorgessero. Il reclamo infatti non deve essere inteso solo come la possibilità per l'utente di avere un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che non si presenta paritario a causa della qualità dell'operatore, inteso necessariamente quale soggetto strutturalmente e numericamente superiore, ma deve essere inteso anche come la necessità di mettere il gestore nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione attivandosi. Non appare pertanto possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di risolvere il contratto, un reclamo



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

all'operatore. Ne discende, pertanto, l'impossibilità di accoglimento della domanda di indennizzo avanzata dall'utente per asserito malfunzionamento della linea. (cfr. Agcom Delibera n. 69/11/CIR, delibera n. 9/12/CIR, Delibera n. 34/12/CIR, Delibera n. 38/12/CIR, Delibera n. 82/12/CIR, Delibera n. 100/12/CIR, Delibera n. 113/12/CIR, Delibera n. 127/12/CIR, Delibera n. 130/12/CIR, Corecom Puglia Delibera n. 33/12).

L'istante infatti, non produce un valido reclamo così come definito dalla delibera 179/03/CSP, che ha definito "reclamo": "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". La lettera in atti, è la comunicazione di volontà di recesso, pertanto non può assumersi a reclamo propriamente detto e volto a consentire all'operatore di intervenire sul disagio.

Inoltre, al punto III.5.3. "Riconoscimento degli indennizzi e criteri per la liquidazione" delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013 l'Autorità ha espressamente stabilito che, con riferimento ai criteri temporali per il calcolo dell'indennizzo, bisogna anche fare riferimento al comportamento tenuto dall'utente per cui se dallo stesso può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore.

La richiesta di indennizzo per mancata erogazione del servizio di telefonia fissa e la richiesta di indennizzo per i disagi non possono, pertanto, trovare accoglimento.

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

1. Rigetta integralmente l'istanza di XXX nei confronti della società Wind tre X (già Wind Telecomunicazioni X) per le motivazioni di cui in premessa.

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

Il Presidente
Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom