

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.267
LEGISLATURA	X

Il giorno 19 novembre 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	Vice presidente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

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

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WINDTRE 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 la Delibera AGCOM n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, la delibera n. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR, le delibere del Corecom Emilia-Romagna n. 60/2017 e n. 73/2017;

Vista la determina del Corecom Emilia-Romagna n. 11/2017 ,

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.2018.2586)

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 19 ottobre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta che, a seguito di sottoscrizione di contratto per passaggio da utenza adsl a utenza fibra con il medesimo operatore Wind Tre X (di seguito, Wind), in data 04/10/2017 la linea telefonica veniva disattivata senza preavviso. Riferisce inoltre che, nonostante numerosi solleciti al call center, il servizio veniva riattivato solo in data 12/12/2017 a seguito di presentazione di istanza di conciliazione al Corecom con richiesta di provvedimento temporaneo. L’istante lamenta che, per il periodo di mancato godimento del servizio, Wind ha fatturato regolarmente il costo del servizio.

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

- a) il risarcimento del danno subito per la sospensione del servizio dal 4 ottobre 2017 al 20 dicembre 2017;
- b) il rimborso delle somme fatturate (addebitate su RID) per detto periodo;
- c) il ritiro del modem ADSL ancora in suo possesso. L’istante lamenta l’attivazione dell’utenza telefonica 329XXXX273 mai richiesta.

2. La posizione dell’operatore

Wind nella propria memoria difensiva, precisa che l’operatore veniva a conoscenza del disservizio subito dall’utente solamente a seguito dalla presentazione dell’istanza di conciliazione al Corecom avvenuta in data 12/12/2017 e provvedeva al ripristino del servizio in data 19/12/2017. L’operatore precisa che ai sensi dell’art. 2.2. della Carta dei Servizi, ha



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

l'obbligo di eliminare eventuali irregolarità del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione e che non risulta alcun reclamo scritto dell'istante precedente al 12/12/2017.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere integralmente respinte come di seguito precisato.

a) La richiesta sub a) relativa al risarcimento del danno, non può trovare accoglimento.

Ai sensi del punto III.1.3. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera AGCOM n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, "sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno".

Nel caso di specie però, l'istante adiva il Corecom senza inoltrare precedentemente alcun reclamo scritto. Pertanto, posto che - come da consolidato orientamento dell'Autorità (cfr. ex multis delibera n. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR e successive conformi) - non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore; infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione (Corecom E.R. Determina 11/2017, Delibera 60/2017, Delibera 73/2017), la richiesta deve essere respinta.

Inoltre, risulta agli atti che il ripristino del servizio sia avvenuto nel termine di 4 giorni lavorativi previsti dalla Carta dei servizi.



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

b) Per quanto attiene alla richiesta sub b) relativa alla richiesta di rimborso delle somme fatturate, essa resta assorbita dalla decisione di cui al punto precedente.

c) Per quanto attiene alla richiesta sub c) relativa al ritiro del modem, si rileva come ai sensi dell'art. 19, comma 4, della Delibera n. 173/07/CONS, l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità; la richiesta formulata, in quanto connessa ad un obbligo di fare, resta, dunque, estranea alla cognizione del Corecom. La richiesta, pertanto, deve essere respinta.

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

1. Respinge integralmente l'istanza di XXX nei confronti della società WindTre 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 digitalmente

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