

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.221
LEGISLATURA	X

Il giorno 17 aprile 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 / WIND TRE X GIÀ WIND TELECOMUNICAZIONI 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 regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle 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.2018.814);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 17 aprile 2018.

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante lamenta la mancata attivazione del servizio ADSL ad opera dell'operatore Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni X - di seguito Wind).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 8.10.2015 veniva stipulato contratto di rete fissa e ADSL con contestuale acquisto dell'apparecchio modem per Euro 49,00;
- che in data 12.10.2015 la linea fissa veniva attivata e che l'allacciamento della linea ADSL avveniva in data 16.10.2015, funzionando tuttavia in maniera discontinua;
- che l'istante contattava diverse volte il servizio clienti tramite call center, il quale riferiva di verificare la connessione tramite il servizio ne.me.sys., che però dava sempre come esito "errore";
- che in data 25.11.2015 veniva effettuato un reclamo n. 746340663 all'interno di un negozio;
- che nonostante i ripetuti reclami e solleciti il servizio non ha mai funzionato correttamente e in data 23.01.2016 veniva anche interrotta la linea fissa.

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

- a) l'indennizzo per mancata attivazione del servizio ADSL dal 16.10.2015 al 23.01.2016;
- b) l'indennizzo di Euro 742,50 per ingiustificata sospensione del servizio voce e ADSL dal 23.01.2016 sino a chiusura del contratto;
- c) l'annullamento del contratto per inadempimento dell'operatore.

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

L'operatore ritenendo infondate in fatto e in diritto le doglianze di parte istante, precisa quanto segue.



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)

In merito al disservizio lamentato l'operatore rileva che in data 26.11.2015 veniva risolta la problematica di connessione, a fronte della segnalazione effettuata presso un punto vendita in data 25.11.2015.

La sospensione delle utenze del 23.01.2016 si è verificata per morosità, dal momento che nonostante i diversi solleciti effettuati da Wind, l'istante non ha provveduto a nessun saldo, nemmeno parziale, pur fruendo del servizio; si specifica che il cliente non ha mai contestato gli addebiti effettuati da Wind.

L'operatore precisa ulteriormente che sui lamentati malfunzionamenti non ha mai ricevuto specifico reclamo scritto, l'unica segnalazione è pervenuta in data 25.11.2015 tramite negozio ed è stata risolta il giorno successivo.

Wind precisa inoltre che l'istante, al più, si è trovato con un servizio internet lento, non assente, come attestato dalle schermate ne.me.sys. in atti, che non riportano la dicitura "errore", come riferito dall'istante, ma la percentuale di velocità di connessione. Tali schermate hanno valore probatorio e fanno sorgere in capo all'istante, qualora comprovino la discesa sotto ai limiti contrattuali della velocità minima di connessione garantita, il diritto di recedere dal contratto senza penali, non il riconoscimento di un indennizzo.

L'operatore rileva infine che la posizione amministrativa attesta un insoluto per Euro 363,87.

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

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

A) La domanda a) viene rigettata.

La richiesta di indennizzo per mancata attivazione del servizio ADSL deve essere rigettata dal momento che manca la prova sul punto. Lo stesso istante nella propria premessa in fatto dice che il servizio internet è stato attivato in data 16.10.2015 e che il suo funzionamento è stato discontinuo, non che lo stesso non sia mai stato attivato.

Occorre ulteriormente precisare che l'istante non ha prodotto reclami in cui contesta né tale disservizio né la fatturazione conseguente. L'operatore, al contrario, documenta l'intervento effettuato in data 26.11.2015 in seguito alla segnalazione aperta al punto vendita Wind e documenta inoltre di aver tentato di contattare a più riprese l'utente per sollecitare i pagamenti,



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)

i quali non venivano ottemperati. Nessun indennizzo a titolo di mancata attivazione del servizio ADSL può essere dunque riconosciuto.

B) La domanda di cui al punto b) viene rigettata.

La domanda di indennizzo per ingiustificata sospensione delle utenze non può essere accolta sia perché tale disservizio non è mai stato oggetto di reclamo, sia perché, come già evidenziato sopra, l'operatore ha documentato che la sospensione è occorsa per morosità nonostante i solleciti effettuati dallo stesso. La domanda viene dunque rigettata.

C) La domanda di cui al punto c) viene rigettata.

La richiesta di annullamento del contratto per inadempimento non può essere accolta in quanto esula dai poteri riconosciuti alla scrivente Autorità ai sensi e per gli effetti della delibera Agcom n. 73/11/CONS, secondo la quale non possono essere comminati obblighi di *facere* o accertamenti di merito diversi da quelli connessi al riconoscimento di indennizzi.

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 del signor XXX nei confronti di 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 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)