

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2017.1.10.21.567
--------	------------------

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

#### La Responsabile del Servizio

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 Corecom Emilia-Romagna n. 23/12 e n. 57/14;



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

email [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)

Vista la Determinazione Corecom Toscana n. 8/12;

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 dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'interruzione della linea telefonica per quattro mesi, con conseguente blocco delle prenotazioni ambulatoriali, da parte della Società Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni X) che per brevità, nel prosieguo del presente atto, viene denominata Wind.

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

- a) Indennizzo di euro 12.000,00.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind nella propria memoria rilevava, che in data 20.07.2017 l'utente promuoveva un'istanza ex art. 5 del Regolamento. A seguito di questa, in data 27.07.2017 rappresentava che il servizio risultava regolarmente funzionante sull'utenza provvisoria 051.XXXX230 e che l'ordine di attivazione in NP della numerazione 051.XXX970 risultava in corso con DAC fissata per il 04.08.2017.

La domanda attorea pertanto non merita accoglimento in quanto infondata in fatto ed in diritto. Il cliente aveva attiva una numerazione provvisoria ai sensi dell'art. 3.1.3 delle condizioni generali di contratto che statuisce: "il cliente è altresì informato che in alcuni casi l'attivazione



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

email [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)

del servizio in modalità di accesso diretto su numero di telefono già attivo, potrebbe richiedere l'attivazione di una nuova linea con un numero temporaneo che verrà sostituito successivamente dal numero di telefono iniziale; il numero temporaneo cesserà pertanto di essere utilizzabile". Dopo avere elencato una eterogenea giurisprudenza Agcom, concernente le tempistiche per la riparazione dei guasti, la responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea, l'onere della prova, il concorso del fatto colposo del creditore e la necessità del reclamo, l'operatore concludeva chiedendo che tutte le domande proposte dall'istante venissero rigettate 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, trovano parziale accoglimento come di seguito precisato.

Relativamente alla richiesta avanzata dall'istante di un indennizzo pari ad euro 12.000, si rappresenta che la normativa Agcom esclude esplicitamente qualsiasi pretesa risarcitoria. Si richiama però in proposito, quanto disposto dall'allegato A della delibera 276/13/CONS recante "Approvazione delle linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" al cui punto III.1.2 "Contenuto e qualificazione delle istanze" si prevede che "in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare" (cfr. Corecom Toscana Determinazione 8/12). In ossequio a tale principio, nel caso di specie, l'istanza formulata, pur palesandosi quale richiesta di risarcimento dei danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte degli operatori e del conseguente diritto all'indennizzo (cfr. delibera Corecom Emilia-Romagna 23/12).

Nella vicenda agli atti, la ricostruzione proposta dall'istante risulta estremamente confusa. Le richieste risultano generiche, non circostanziate e non contestualizzate con specifici riferimenti



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

email [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)

temporali. Nessun riferimento tale da comprendere l'an e il *quomodo* della questione viene riportato nella documentazione depositata. Come più volte ribadito: *è orientamento costante di codesto Comitato, così come di altri Corecom e dell'Autorità, che l'utente debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta* (Corecom Emilia-Romagna n. 57/14). In particolare, l'utente dichiara di avere subito la sospensione della linea telefonica per quattro mesi senza però comprovare in alcun modo agli atti quanto affermato.

L'unica istruttoria che ci viene in soccorso è il GU5 e la memoria depositata agli atti dall'operatore.

Da quanto sopra, emerge che parte istante ha stipulato una proposta di contratto con Infostrada in data 27.06.2017. In data 20.07.2017 ha provveduto al deposito di GU5 presso codesto Corecom in quanto la migrazione non si era ancora perfezionata. In data 27.07.2017 a seguito del deposito del provvedimento di urgenza, Wind rispondeva che il servizio risultava regolarmente funzionante sull'utenza provvisoria e che la DAC era fissata per il giorno 04.08.2017. A seguito dell'istanza GU5, parte istante non provvedeva più ad inoltrare reclami. La delibera 179/03/CSP, definisce "reclamo", "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". 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. Il fatto che a seguito della fissazione della DAC per il giorno 4.08.2017 senza che a questo siano seguite ulteriori lamentele da parte istante, fa supporre che l'attivazione sia effettivamente avvenuta in data 04.08.2017. In assenza di ulteriori specificazioni da parte dell'istante e dell'operatore, si ritiene pertanto che l'utente sia indennizzabile, a partire dal giorno 27.07.2017 (termine di richiesta attivazione a cui vanno aggiunti i 30 giorni previsti dalla vigente normativa) e fino al 04.08.2017.



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

email [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)

Atteso che, nelle more dell'espletamento della procedura di migrazione, l'utenza pare essere stata, comunque, servita dal precedente gestore, Wind è tenuto a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'art. 3 (comma 3) "Indennizzo per ritardata attivazione del servizio" della Delibera Agcom n.73/11/CONS (ai sensi del quale "Se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 (euro 7,50 per ogni giorno di ritardo) sono ridotti ad un quinto"), nella misura di euro 1,50 pro die, per complessivi 9 giorni, per un importo totale pari ad euro 13,50 (tredici/50) (9 gg. x euro 1,50).

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

Determina quanto segue

- 1) Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa;
- 2) La società Wind Tre X è tenuta a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I) Euro 13,50 (tredici/50) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.
  - II) La società Wind Tre X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



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

email [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)

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente  
La Responsabile del Servizio  
Dott.ssa Rita Filippini



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

email [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)