

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2018.1.10.21.243
--------	------------------

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TRE 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";

Vista la Determinazione Corecom Toscana 8/12;



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 delibera Corecom Emilia-Romagna 23/12;

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 Assemblies 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 delle 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

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 15/02/2018 nei confronti di Wind Tre X. (di seguito Wind), l'utente ha presentato istanza di definizione prot. AL/2018/0017773 del 15/03/2018 lamentando che:

- in data 29/09/2017 chiedeva l'attivazione di un nuovo piano tariffario (sempre con la stessa numerazione e lo stesso indirizzo) per passaggio all'offerta Fibra e che in quella sede gli veniva assicurata l'attivazione del servizio entro 20 giorni senza disattivazione della linea;
- con reclamo del 30/10/2017 segnalava all'operatore la mancata attivazione del servizio;
- il ritardo nell'attivazione provocava notevoli disagi alla propria attività commerciale non potendo utilizzare il POS ed essendo impossibilitato ad effettuare tutti gli usuali servizi alla clientela.

In base a tali premesse, l'utente nel modulo GU14 ha richiesto:

- a) il ripristino del servizio completo;
- b) congruo indennizzo per il ritardo nell'attivazione, i disagi patiti e i danni subiti.

## 2. La posizione dell'operatore



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)

L'operatore Wind con propria memoria difensiva rileva come, dalle verifiche effettuate, risulta che il reclamo per disservizi avanzato dall'utente il 30/10/2017 sia stato risolto in data 15/11/2017, allegando la relativa documentazione tecnica a comprova.

Quanto al ritardo nell'attivazione del servizio l'operatore si riporta alla comunicazione mail del 1/12/2017 "notifica di reclamo non accolto" nella quale viene specificato che le tempistiche indicate in sede commerciale sono indicative rispetto ai termini indicati nelle condizioni generali di contratto.

L'operatore, inoltre, segnala che l'utente in data 18/01/2017 faceva pervenire un ulteriore reclamo che veniva accolto con la motivazione "errore in fase di attivazione" mediante lo storno in fattura di Euro 13,72.

Chiede quindi l'integrale reiezione delle richieste dell'istante.

### 3. Motivazione della decisione

Sulla base della descrizione dei fatti offerta dall'istante e dei riscontri documentali forniti dall'operatore (e non contestati dall'istante), risulta possibile accertare che:

- il servizio fibra è stato richiesto dall'istante in data 29/09/2017;
  - in data 30/10/2017 l'utente ha reclamato la mancata attivazione del servizio;
  - l'attivazione è avvenuta a partire dal giorno 15/11/2017;
  - per il ritardo nell'attivazione in data 18/01/2018 l'operatore provvedeva autonomamente a riconoscere all'utente un indennizzo di Euro 13,71 mediante storno in fattura.
- a) La richiesta di ripristino del servizio, non può essere accolta in quanto l'art. 19, comma 4, della Delibera n. 173/07/CONS stabilisce che l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può unicamente 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. Ne consegue che la richiesta in esame, in quanto connessa ad un obbligo di *facere* resta estranea alla cognizione del Corecom e va pertanto respinta.
- b) Le richieste di cui al punto b) relative all' indennizzo per il ritardo nella prima attivazione del servizio e per i disagi patiti e i danni subiti, trova parziale accoglimento. In particolare, per



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)

quanto concerne il ritardo nell'attivazione, si rileva come l'attivazione sia avvenuta entro i termini previsti dalle condizioni generali di contratto Wind (cioè 70 giorni, come stabilito dal punto 2.1. della Carta dei Servizi). Pertanto, essendo l'attivazione del servizio avvenuta dopo 47 giorni dalla richiesta, l'istanza di indennizzo in esame non può essere accolta.

Quanto alla richiesta di risarcimento per i disagi e i danni subiti dall'utente in ragione della lamentata impossibilità di utilizzo del servizio fibra di Wind, si rileva che la normativa Agcom esclude esplicitamente qualsiasi pretesa risarcitoria. Tuttavia, in proposito, si richiama 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" ove 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).

Tanto premesso, dato che risulta accertato che dal giorno del reclamo dell'utente (30/10/2017) a quello dell'attivazione del servizio risultate dalla documentazione tecnica esibita da Wind Tre e non contestata dall'istante (15/11/2017), siano trascorsi 16 giorni, ovvero 12 giorni più dei 4 previsti dalle Condizioni generali di contratto Wind Tre per eliminare eventuali irregolarità funzionali, l'istante ha diritto all'indennizzo previsto dall'art. 5, comma 1 e 3, comma 4 dell'Allegato A dalla delibera 73/11/CONS, in relazione ai servizi di cui viene lamentata impossibilità di utilizzo (rispettivamente connettività internet e servizio POS, dato che nulla viene segnalato quanto all'utilizzo del servizio "voce"). Tale indennizzo va quantificato come segue: 5 Euro/giornox12 giorni = 60,00 Euro in relazione alla mancata connettività internet; 1 Euro/giornox12 giorni = 12,00 Euro in relazione al



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)

mancato utilizzo del servizio accessorio POS. Trattandosi di utenza business l'importo dell'indennizzo liquidato va raddoppiato ai sensi dell'art. 12, comma 2 dell'Allegato A dalla delibera 73/11/CONS (Euro 60 + 12 = 72x2 = Euro 140,00). A tale somma va detratto quanto risulta già stornato dall'operatore (Euro 140 - 13,71 = Euro 126,29).

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

Determina quanto segue

1. Accoglie parzialmente l'istanza della Tabaccheria XXX nei confronti della società Wind Tre Xper 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 126,29 (centoventisei/29) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio.
3. 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.

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)