

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

| | |
|-------------|------------------|
| TITOLO | 2015.1.10.4.1 |
| | 2018.1.10.21.418 |
| LEGISLATURA | X |

Il giorno 20 maggio 2019 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 |
| MARIA GIOVANNA ADDARIO | Componente |

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

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / T.NET ITALIA 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";

Vista la delibera Agcom n. 69/11/CIR, 70/12/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR;

Viste la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 11/2017, 60/2017, 73/2017 nonché le determine n. 2/2017 e 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.2019.1117];

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 20 maggio 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 22/05/2018 nei confronti di T.Net Italia X (di seguito T.Net) l’utente ha presentato istanza di definizione (prot. AL/2018/0035593 del 06/06/2018) lamentando che:

- in data 11 dicembre 2017, senza alcun preavviso, si vedeva interrompere da T.Net la fornitura dei servizi internet e fonia;
- nonostante svariati solleciti, solamente dopo alcuni giorni veniva comunicato che il disservizio era dovuto ad un guasto;
- tali disservizi perduravano sino al 21 dicembre 2017;
- nel mese di gennaio 2018 l’istante, attraverso un altro operatore (Wimore X), chiedeva ripetutamente la migrazione delle proprie utenze. Tale migrazione veniva sempre negata da T.Net, la quale, da ultimo, sosteneva che le utenze in questione non fossero più attive, seppur ancora utilizzate dall’istante.

In base a tali premesse, in sede di GU14 l’utente ha richiesto che:

- a) vengano rimborsati i giorni di disservizio;
- b) venga annullato il vincolo contrattuale di rinnovo senza il pagamento di penali;
- c) venga effettuata la migrazione delle utenze verso il nuovo operatore Wimore X;
- d) vengano rimborsate le fatture pagate a far data da 30 gg successivi alla prima richiesta di migrazione delle utenze, non ottemperata da T.Net;
- e) T.Net venga sanzionata in base alla normativa vigente;



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

f) vengano riconosciuti Euro 300,00 a titolo di rimborso spese.

2. La posizione dell'operatore T.Net

L'operatore T.Net Italia X, con propria memoria difensiva eccepisce in via preliminare:

- l'incompetenza del Corecom sulle materie oggetto della presente controversia, poiché la questione indicata da controparte nel formulario GU14, relativa alla mancata portabilità/migrazione delle utenze, non rientra tra le ipotesi di violazione previste dal Codice delle Comunicazioni;
- che per le stesse parti e relativamente al medesimo oggetto, era già stata disposta dal Corecom, con provvedimento del 29/03/2018 l'archiviazione del procedimento ex art. 5 per cessata materia del contendere "preso atto che sono stati regolarmente trasmessi i codici di migrazione tramite PEC, con avvenuta ricezione e consegna, come da comunicazione T.net prot. 18859 del 21.3.2018" e che, pertanto, ogni altra richiesta sull'argomento formulata dall'istante deve ritenersi inammissibile per intervenuta decisione sul punto da parte del Corecom.

Tanto premesso, nel merito viene eccepito come non venga riscontrato alcun profilo di responsabilità in capo a T.Net, che a suo tempo ottemperava a tutti i passaggi necessari per risolvere la questione in oggetto.

In riferimento all'interruzione/sospensione del servizio lamentata dall'istante, con riferimento alla disdetta inoltrata in data 03/08/2018 da XXX, non sussistono irregolarità contabili in considerazione della naturale scadenza dei contratti sottoscritti.

3. Motivazione della decisione

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

- a) La domanda sub a) di indennizzo per i giorni di lamentato disservizio e, precisamente dal 11/12/2017 al 21/12/2017 non può essere accolta. Infatti, pur rilevando che l'operatore non ha fornito alcuna controdeduzione tecnico-giuridica circa tali sospensioni del servizio, è decisiva la circostanza che, dalla documentazione allegata dall'istante alla propria richiesta,



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

risulta che egli non abbia provveduto ad inoltrare all'operatore formale reclamo rispetto ai lamentati disservizi.

Sul punto deve rilevarsi che l'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera 179/03/CSP, definisce il "reclamo" come "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". Ne deriva che il reclamo deve essere inteso come la necessità di mettere il gestore nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione. Nel caso di specie, non risulta che il gestore sia stato informato in tutto l'arco temporale interessato del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dall'istante.

Secondo il consolidato orientamento dell'Autorità (cfr. ex multis delibera n. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR e successive conformi), dunque, 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. Peraltro, 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).

- b) La domande sub b) di annullamento del vincolo contrattuale con T.net e sub c) di migrazione verso Wimore X non possono essere accolte in quanto volte ad ottenere un facere che non rientra nel contenuto c.d. vincolato del provvedimento di definizione, così come previsto dall'art. 19, comma 4, del Regolamento ai sensi del quale: "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".
- c) La domanda sub d) di rimborso delle fatture pagate a far data da 30 gg successivi alla prima richiesta di migrazione delle utenze non può essere accolta.

Sul punto, infatti, va osservato che l'istante allega di aver richiesto "ripetutamente attraverso un altro operatore la cessazione delle utenze" ma, agli atti, non risulta depositata



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

alcuna formale richiesta di recesso comunicata all'operatore né dell'istante né del nuovo operatore.

Inoltre, si rileva, che l'utente non ha nemmeno fornito la prova del pagamento delle somme di cui chiede il rimborso. Pagamento che adduce avere effettuato, ma del quale non ha dimostrato o fornito alcuna indicazione utile all'istruttoria. Pertanto, dalla mancata prova del pagamento, non può che discendere il rigetto della domanda di rimborso (Corecom E.R. Determina 2/2017). La delibera Agcom n. 70/12/CIR, infatti, in materia di onere della prova ha stabilito che "La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente".

- d) La domanda sub e) di irrogazione di sanzioni all'operatore deve essere rigettata in quanto non rientrante tra le competenze di questo Corecom.
- e) La domanda sub f) di rimborso delle spese non può essere accolta per la soccombenza dell'istante rispetto alle richieste principali.

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

L'istanza di XXX nei confronti della società T.net Italia X deve essere integralmente rigettata 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

Firmato digitalmente

Il Segretario

Il Presidente

Dott.ssa Rita Filippini

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