

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.422
LEGISLATURA	X

Il giorno 11 marzo 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 / WIND TRE X



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)

## 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. 244/08/CSP e la determina n. 5/18/DTC;

Viste le delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 17/2017, 26/2017, 27/2017, 99/2017, 107/2017 e 116/2017, 343/2018, la delibera Corecom Umbria n. 14/2012 e la determina Corecom Piemonte n. 17/2017;

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;



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 “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”

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.579.2019)

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 11 marzo 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell’istante**

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 08/03/2018 nei confronti di Wind Tre X (di seguito, Wind), l’utente ha presentato istanza di definizione prot. AL/2018/0035940 del 07/06/2018 lamentando che:

- dal mese di luglio 2017 la linea ADSL era inutilizzabile per interruzioni e comunque per prestazioni al di sotto degli standard previsti contrattualmente;
- il disservizio veniva comunicato all’operatore ma, nonostante l’intervento di un tecnico, si ripresentava;
- al contratto di telefonia fissa erano collegate 3 utenze mobili e l’acquisto di altrettanti terminali;
- in data 21/09/2017 inviava lettera di disdetta del contratto a fronte del persistente malf funzionamento della linea internet.

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

- a) confermare l’avvenuta cessazione del contratto;
- b) stornare l’intero insoluto al netto della chiusura del ciclo di fatturazione;
- c) ricevere un indennizzo per il periodo di non funzionamento della linea internet da luglio 2017 alla data della disdetta;
- d) avere un piano di rateizzazione dei terminali acquistati con rata massima di Euro 50/mese.

### **2. La posizione dell’operatore Wind**



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 che le pretese di parte istante risultano prive di elementi di prova e, comunque, prive di previo reclamo. In particolare, all'operatore risulta solo che nel marzo 2017 riceveva la segnalazione al call center di una anomalia tecnica che veniva però risolta lo stesso giorno con la conferma della connessione e log stabile.

Con riferimento ai lamentati disservizi sulla linea ADSL, l'operatore rileva che da un'analisi del traffico generato dall'utenza oggetto di controversia il cliente ha continuato ad utilizzare il servizio per il periodo contestato secondo le sue consuete abitudini e, in ogni caso, le richieste di indennizzo non possono essere accolte in assenza di misurazione ufficiale Ne.me.sys.

L'operatore chiede quindi il rigetto delle domande dell'istante.

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

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la domanda di indennizzo formulata dalla parte attrice, deve essere respinta per le seguenti motivazioni.

a) La richiesta sub a) di conferma dell'avvenuta cessazione del contratto non può essere accolta. Come ripetutamente evidenziato dalla giurisprudenza, infatti, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento approvato con delibera Agcom 173/07/CONS 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 fare, resta estranea alla cognizione del Corecom e va, pertanto, respinta.

b) La richiesta sub b) di storno dell'intero insoluto non può essere accolta in quanto risulta generica ed indeterminata non essendo possibile comprendere quale concretamente sia il disservizio lamentato né quale sia l'ammontare dello storno richiesto, non avendo l'istante prodotto alcuna fattura relativa al rapporto controverso. Come più volte evidenziato dalla giurisprudenza infatti, la presente autorità non può sostituirsi all'istante individuando autonomamente il contenuto delle singole richieste di parte (per tutte: Corecom E.R. Delibera



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)

26/2017). A fronte di un'istanza generica e approssimativa dell'istante, dunque, deve concludersi per il rigetto della stessa non essendo possibile rinvenire in atti un comportamento scorretto o un inadempimento dell'operatore (delibera Corecom Umbria n. 14/2012, Corecom Emilia-Romagna Determina 27/2017, Delibera 99/2017, Delibera 107/2017, Delibera 116/2017).

c) La richiesta sub c) di indennizzo per il periodo di non funzionamento della linea internet non può essere accolta. L'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CSP, infatti, prevede che "Qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it) che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza costi dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata". Pertanto, l'utente in caso di problemi nella velocità di navigazione internet e a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione ma non è prevista la corresponsione di alcun indennizzo. Nella fattispecie, tuttavia, l'istante non ha prodotto gli esiti del test Ne.Me.Sys. effettuato sul sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it) utilizzabili ai fini della decisione. Per tali ragioni, non risulta possibile la restituzione/stralcio richiesta dall'istante (Cfr. Determina Corecom Piemonte n. 17/2017 e Determina Agcom n. 5/18/DTC, Determina Corecom Emilia-Romagna n. 343/2018).

d) Sulla richiesta sub d) di pagamento rateizzato di quanto dovuto dall'istante per l'acquisto rateizzato di tre terminali telefonici l'operatore non prende posizione. Essa tuttavia, non può essere oggetto di pronuncia da parte del questo Corecom per le medesime ragioni già illustrate al sub a). Peraltro, dalla consultazione del sito dell'operatore, risulta che nel caso di utilizzo del servizio "telefono incluso" è previsto che in caso di recesso anticipato, il cliente sia tenuto al pagamento, in un'unica soluzione, di tutte le restanti rate dovute e della rata finale.



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)

Anche per questa ragione, dunque, la domanda in esame non potrebbe comunque essere accolta.

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 Wind Tre 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*

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



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)