

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2018.1.10.21.451
--------	------------------

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";



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 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 le delibere Agcom n. 244/08/CSP, n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e n. 276/13/CONS;

Viste le delibere Corecom Emilia-Romagna n. 23/12, n. 60/2017 e n. 73/2017 nonché le determine Corecom Toscana n. 8/12 e Corecom Emilia-Romagna n. 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 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

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 07/06/2018 nei confronti di Wind Tre X (di seguito, Wind), l’utente ha presentato istanza di definizione con prot. AL/2018/0038892 del 22/06/2018 lamentando che:

- dal 24/02/2018 al 16/03/2018 la linea telefonica non ha funzionato e dal 17/03/2018 al 04/04/2018 la stessa ha funzionato randomicamente;
- dall’attivazione del contratto (28/11/2016) il servizio ASDL è stato scadente, come confermato da test Ne.me.sys. e non garantisce il raggiungimento dei 7 Mb previsti contrattualmente.

Tanto premesso, in sede di GU14 l’utente ha richiesto:



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)

- a) il rimborso del canone per l'abbonamento ADSL dall'inizio del contratto sino alla definizione della controversia;
- b) il risarcimento per i periodi di malfunzionamento della linea;
- c) il risarcimento per i danni da disservizio/disagio e mancato rispetto delle condizioni contrattali;
- d) il recesso senza pagare la penale e/o costi di passaggio ad alto operatore.

## 2. La posizione dell'operatore Wind

L'operatore Fastweb, con propria memoria difensiva osserva che:

- con riferimento al disservizio lamentato dall'istante nel periodo dal 24/02/2018 al 16/03/2018 risulta che esso sia stato registrato e risolto. Per tale disservizio, inoltre, è già stato concesso all'istante un indennizzo di Euro 45,00 in applicazione della carta servizi, nonché lo storno del rateo del canone per l'importo di Euro 18,19 i.v.a esclusa;
- una seconda anomalia tecnica veniva rappresentata dall'utente a mezzo pec del 08/03/2018 e risulta risolto il giorno 11/03/2018;
- anche successivamente l'istante ha segnalato anomalie tecniche che sono sempre state monitorate e riscontrate;
- da un'analisi del traffico generato dall'utenza oggetto di controversia risulta che l'istante continua ad utilizzare il servizio.

Per tali ragioni l'operatore chiede il rigetto delle domande dell'istante.

## 3. Motivazione della decisione

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte attrice trovano parziale accoglimento come di seguito specificato.

- a) La richiesta sub a) di rimborso del canone per l'abbonamento ADSL dall'inizio del contratto sino alla definizione della controversia 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



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)

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. La domanda in esame va quindi respinta.

- b) Con riferimento alla richiesta sub b) di risarcimento per i periodi di malfunzionamento della linea, 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” 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, i periodi di disservizio lamentati dall’istante risultano essere due:



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)

- b.1.) per il periodo dal 24/02/2018 al 16/03/2018 il malfunzionamento è riconosciuto dall'operatore che afferma di avere già provveduto a corrispondere all'utente la somma complessiva di Euro 63,19 a titolo di indennizzo senza però darne prova. Per tale disservizio l'utente avrebbe diritto all'indennizzo di cui all'art. 5 del Regolamento per 14 giorni (dal 24/02/2018 + 4gg non festivi ai sensi dell'art. 2.2 delle C.G.C. fino al 16/03/2018) x Euro 5/die per un totale di Euro 70,00. Posto che nella memoria del 31/10/2018 l'istante afferma di non avere ancora ricevuto il pagamento dell'indennizzo disposto dall'operatore e che quest'ultimo non documenta l'avvenuto riconoscimento di quanto indicato, l'istante ha diritto a vedersi riconosciuta la somma di euro 70,00;
- b.2.) per il periodo tra il 17/03/2018 e il 04/04/2018 non può essere riconosciuto alcun indennizzo in quanto l'istante non documenta l'inoltro all'operatore di formale reclamo circa il disservizio subito. Secondo il consolidato orientamento dell'Autorità (cfr. ex multis delibera n. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR e successive conformi), infatti, 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).
- c) La richiesta sub c) di risarcimento dei danni da disservizio e per i disagi subiti non può essere accolta in quanto non proponibile in questa sede per le motivazioni già esposte sub b).
- d) La richiesta sub d) di recesso senza pagare la penale non può essere accolta. Si rileva come 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, quindi, estranea alla cognizione del Corecom e va pertanto respinta.



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)

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 70,00 a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio;
  - 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.

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)