

DELIBERA N. 203/2020

**XXX / MASTER TRAINING X
(GU14/304410/2020)**

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 22/12/2020;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 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 l'istanza di XXX del 13/07/2020 acquisita con protocollo n. 0299290 del 13/07/2020;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 22/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Master Training S.r.l. (di seguito Master Training), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 13/07/2020, l'udienza di conciliazione si è svolta in data 02/07/2020), quanto segue. Con Master Training aveva linee telefoniche, centralino virtuale e connettività dati. Dal 06/06/2019 rimaneva senza alcun servizio per una settimana intera, non ricevendo né assistenza né alcun rimborso. Era così obbligato a rivolgersi ad altro fornitore. Infatti, il 16/07/2019 inviava richiesta di migrazione (allegata). Il giorno 01/08/2019 avveniva la portabilità dei numeri fissi (allegata mail del nuovo operatore che certifica l'avvenuto passaggio delle numerazioni in data 01.08.2019). Nonostante ciò, continuava a ricevere fatture riguardanti tutto il periodo di agosto, settembre, ottobre, novembre e dicembre. Tuttora, Master Training continua a fatturare, ivi compresi costi di recesso, non dovuti essendo stato obbligato a recedere dal contratto. Cita reclamo, inoltrato in data 01/09/2019.

Ciò premesso, l'istante richiede: 1) storno totale dell'insoluto, che ad oggi ammonta ad euro 785,55, fino a chiusura contrattuale senza più nulla a pretendere e con il ritiro del recupero crediti da parte di Master Training; 2) indennizzo di euro 300,00 per il problema arrecato e per i conseguenti costi di gestione.

2. La posizione dell'operatore

Non risulta prodotta agli atti alcuna memoria difensiva da parte di Master Training né allegata alcuna documentazione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. La richiesta di cui al punto 1) può essere parzialmente accolta. L'istante allega agli atti richiesta, in data 16/07/2019, di migrazione delle linee fisse 052XXXX200 e 052XXXX266; allega, inoltre, mail in data 04/02/2020 di conferma, da parte del nuovo operatore (Wimore srl), di avvenuto passaggio delle linee in data 01/08/2019. L'effettiva migrazione delle linee in tale data resta, dunque, confermata, non avendo, tra l'altro, Master Training replicato al

riguardo alcunché. Le fatture successivamente emesse devono pertanto essere stornate, eccettuati i contributi di cessazione, pari ad euro 48,80, di cui alla fattura n. 6566/2019, la cui non debenza non risulta in alcun modo dimostrata/documentata dall'istante, il quale, infatti, non produce né copia del contratto stipulato con Master Training (indispensabile per stabilire con esattezza la data di inizio del rapporto contrattuale), né, come si dirà al punto 2), alcuna documentazione a riprova del lamentato disservizio, asseritamente causa della successiva richiesta di migrazione delle linee. Alla luce delle fatture allegate, tale storno ammonta, in particolare, ad euro 518,50 (euro 225,70 di cui alla fattura 6020/2019 emessa il 16/08/2019 + euro 97,60 di cui alla fattura 7714/2019 emessa il 14/10/2019 + euro 97,60 di cui alla fattura 8642/2019 emessa il 19/11/2019 + euro 97,60 di cui alla fattura 9412/2019 emessa il 06/12/2019). Rispetto a tale importo, Master Training è altresì tenuto al ritiro, a propria cura e spese, di eventuali pratiche di recupero del credito. La richiesta di cui al punto 2) non può essere accolta. Secondo un consolidato orientamento, se nell'istanza è formulata una richiesta di risarcimento danni, come tale non accoglibile, non avendo questo Corecom poteri di cognizione in tal senso, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione (favor utentis), tale richiesta può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte. Ciò premesso, la richiesta avanzata dall'istante non può tuttavia essere accolta neppure se interpretata quale richiesta d'indennizzo, a titolo, in particolare, di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore (art. 6 della delibera n. 347/18/CONS), non avendo l'istante minimamente documentato né il detto disservizio, asseritamente subito a partire dal 06/06/2019, né, tantomeno, l'invio all'operatore di apposito reclamo, indispensabile affinché lo stesso sia messo in condizione di avere contezza delle problematiche lamentate.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di società XXX nei confronti di Master Training X per le motivazioni di cui in premessa.
2. Master Training X è tenuto allo storno di euro 518,50 (fattura 6020/2019 emessa il 16/08/2019, fattura 7714/2019 emessa il 14/10/2019, fattura 8642/2019 emessa il 19/11/2019, fattura 9412/2019 emessa il 06/12/2019), nonché, rispetto a tale importo, al ritiro, a propria cura e spese, di eventuali pratiche di recupero del credito.
3. Master Training X è tenuto 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 atto 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* dell'Autorità.

Bologna, 22/12/2020

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi