



Deliberazione n. 2

del 14 febbraio 2022

Sono presenti i componenti del Comitato:

TOFI Vinicio Presidente

ANSALDO Massimo Componente

CORRADO Leda Rita Componente

Svolge le funzioni di Segretario il funzionario Tiziana Salvatori

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX -
EHINET SPA - PROCEDIMENTO N. GU14/443897/2021

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*”;

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 legge della Regione Liguria 25 marzo 2013 n. 8, “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Regione Liguria e il Comitato regionale per le comunicazioni liguri in data 19 dicembre 2017;

VISTA l’istanza di XXXXX vs Ehinet Spa acquisita con protocollo n. 443897/2021 del 20.07.2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Nella propria istanza l'utente ha descritto la vicenda dedotta in controversia nei termini che seguono: "Il 19.11 u.s. ho cambiato operatore per la connessione dati: sono passato da TIM a Ehiweb. Dopo alcune settimane, varie mail e molte telefonate a Ehiweb il servizio non era ancora attivato. Nel frattempo anche la linea del vecchio operatore (TIM) era stata disattivata (l'11.12 u.s.). Dopo l'11 ho quindi chiesto a Ehiweb che la nuova linea fosse attivata con urgenza visto che non avevo più la connessione. Dopo molte promesse il 21.12 u.s. mi è stato detto da Ehiweb che non era possibile attivare il servizio e mi veniva consigliato di ripristinare la vecchia linea con TIM. Ho quindi telefonato a TIM chiedendo il ripristino della vecchia linea ma ciò si è rivelato impossibile perché era ormai cessata. Vista l'impossibilità di procedere con Ehiweb ho quindi contestualmente richiesto a TIM l'attivazione di una nuova linea (il 21.12). Purtroppo, viste le festività natalizie anche la linea nuova di TIM non è ancora stata attivata. Questa situazione sta creando un pesante disservizio alla mia famiglia. A causa della situazione sanitaria sono tenuto a lavorare in smartworking e i miei tre figli (di cui uno all'università e gli altri in età scolare) devono poter accedere alle lezioni in videoconferenza. In questi giorni abbiamo cercato di far fronte alla criticità con le connessioni dei nostri telefoni ma è chiaro che non si può più proseguire così. La connessione, specie in una situazione come l'attuale è diventata un'utenza essenziale e non si può pensare che un tale servizio non venga ripristinato in un tempo così lungo. Avevo chiesto a Ehiweb almeno di fornire un piano B e inizialmente mi era stato detto che mi sarebbe stato mandato un modem con SIM dati ma poi non è arrivato niente. Sinceramente non so più cosa fare. Anche con TIM sono ogni giorno al telefono facendo continui solleciti. Il danno che la mia famiglia sta subendo (e che purtroppo non è ancora finito) è molto pesante. I miei figli in particolare non riescono a frequentare le lezioni on line. Credo che sia giusto che Ehiweb risponda di questo danno. Tra l'altro ho informato della situazione l'associazione ALTROCONSUMO della quale sono socio e che può confermare quanto detto. Posso anche inviare copia delle comunicazioni intercorse.

Richieste Istante

Vorrei che fosse riconosciuto un indennizzo congruo con il danno che ha subito la mia famiglia. Ogni giorno dovevo accompagnare i miei figli da

amici e parenti per fargli frequentare le lezioni on line. Io stesso avrei dovuto lavorare in smartworking da casa e invece mi dovevo recare al lavoro in presenza perchè da casa non avevo la linea. Tra l'altro il danno sta continuando perché non ho ancora la connessione.

2. La posizione dell'operatore

Nella propria memoria l'operatore ha evidenziato quanto segue:

“Storico XXXXX XXXXX

19/11/2020

L'ordine per la migrazione della linea ADSL 20 Mega viene effettuato. Precedente operatore Telecom.

11/12/2020 -data di attesa consegna

La migrazione risulta completata ma il cliente non è online. Il cliente ci contatta e il tecnico apre TT interno 10312795.

14/12/2020

Il tecnico conferma al cliente via mail che è previsto l'intervento di un tecnico di zona per un sopralluogo e il tecnico d'ufficio sollecita intervento.

17/12/2020

Seguono solleciti da parte di Ehinet a Telecom per la risoluzione.

18/12/2020

Ancora il cliente è offline e il tecnico di zona non è ancora intervenuto e il tecnico d'ufficio sollecita nuovamente l'intervento.

19/12/2020

Estratto di una comunicazione con i tecnici Telecom: “Non è possibile spostare il circuito in quanto il codice lotto è 803LASPITAP00010 riferito all' area di centrale LASPITAP.”

22/12/2020

Il cliente scrive ad Altroconsumo e gli comunichiamo che per motivi tecnici la connessione sarà cessata e annullata la pratica di lavorazione.

Mail di conferma: “Gentile Sig. XXXXX, come anticipato telefonicamente le confermo che stiamo procedendo con la disattivazione della linea attivata e il rimborso dell'importo pagato.

Mi sono confrontata con la direzione e con i tecnici e mi confermano che il lavoro che abbiamo fatto è stato svolto correttamente e con il massimo impegno.

Mi aspetto che TIM ripristini il servizio a seguito delle sue richieste via PEC e telefoniche.

Le chiedo la cortesia di aggiornarmi così da sapere che è tutto a posto. Resto a sua completa disposizione e colgo l'occasione per augurarle un sereno Natale.”

23/12/2020

La disattivazione è andata in KO e la linea ora è in "migrazione" verso la centrale corretta.

La procedura non è standard e ci sono svariate ragioni per cui potrebbe fallire (eccessiva distanza, migrazione di una risorsa tra centrali diverse, ecc.). Per aggiornamenti sullo stato della procedura

il riferimento è il tecnico d'ufficio Martin che è in contatto con i referenti Telecom.

Ehinet chiama il cliente XXXXX e gli comunica che c'è la possibilità che tutto proceda e quindi la

lavorazione, in accordi con il cliente, procede.

Ehinet dispone in accordi con il cliente l'invio di un FRITZ!Box 6890 LTE in comodato d'uso gratuito

e con una SIM da 10 GB, per permettere al Sig. XXXXX di navigare fino alla risoluzione dell'anomalia.

25/12/2020

Il cliente conferma di aver attivato una linea con Telecom e di non aver più bisogno della nostra.

Ehinet annulla l'ordine. Non essendoci più un ordine di connettività il modem FRITZ!Box 6890 LTE rientra in azienda.

31/12/2020

Il cliente comunica che in realtà Telecom non aveva ancora attivato la linea e si aspettava di ricevere il FRITZ!Box 6890 LTE pur avendo richiesto l'annullamento della pratica.

Ehinet si rende disponibile a rilanciare la lavorazione, ma il cliente conferma che ormai attende per il 4 Gennaio 2021 l'intervento di Telecom per l'attivazione.

17/01/2021

Ehinet si rende nuovamente disponibile a rilanciare la lavorazione, dopo aver saputo in fase di verifica che Telecom non ha ancora attivato la linea al cliente.

Il cliente rifiuta.

20/01/2021

Il cliente ci comunica gentilmente che Telecom ha attivato la linea internet.

3. Motivazione della decisione

A) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento.

B) Nel merito

Nel merito le domande dell'istante non possono essere accolte per i motivi meglio specificati, ovvero "Vorrei che fosse riconosciuto un indennizzo congruo con il danno che ha subito la mia famiglia".

La liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 353/18/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, e che, pertanto, la domanda dell'istante di risarcimento del danno, non può trovare accoglimento in questa sede.

In via ulteriormente preliminare, si eccepisce l'inammissibilità della richiesta del riconoscimento di "un indennizzo congruo al danno subito dalla mia famiglia", non quantificato che, nonostante il nomen iuris indicato, prefigura un'evidente pretesa risarcitoria, in quanto la domanda di risarcimento dei danni (patrimoniali e non patrimoniali) non è proponibile innanzi al Corecom, L'art. 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 353/19/CONS , infatti, stabilisce che: l'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".

Sul punto si è anche più volte pronunciata l'Autorità, stabilendo che "ai sensi dell'art. 20 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle

carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. È dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario. Pertanto, qualunque domanda di risarcimento per i danni ed i disagi subiti, dall'utente deve essere dichiarata inammissibile” (cfr Delibera n. 28/12/CRL Corecom Lazio).

Ma ancora, il Corecom Umbria ha affermato che “...in via preliminare vanno dichiarate inammissibili le domande di risarcimento danni in quanto ai sensi del 4° e 5° comma dell'art.19 del Regolamento l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno” Delibera n. 2/2013 Corecom Umbria”.

Per mero tuziorismo, si fa presente inoltre che da Carta dei Servizi l'Operatore recipient (Ehinet) ha a disposizione 60 giorni per la linea VOIP e 120 giorni per la Linea Internet come tempi di attivazione; nello specifico la vertenza si svolge in un lasso temporale di 36 giorni (dal 19.11.2020 al 25.10.2020), entro quindi i termini previsti dalla Carta dei Servizi dell'Operatore Ehinet come da art . 7.2.

Infatti, parte istante in data 19.11.2020 decide di cambiare Operatore (Tim) donating, il quale conseguentemente ha disattivato la linea in data 11.12; in data 19.12 Tim comunica che era impossibile spostare il circuito per motivi tecnici, e successivamente il 23.12, come si evince dalle memorie, Ehinet - al fine di venire incontro alle esigenze dell'istante - spedisce una box con una sim card da 10 GB per la temporanea risoluzione dell'anomalia; il 25.12 l'istante comunica a Ehinet di aver riattivato una linea col donating Tim; in seguito si manifestano una serie di contatti tra le parti fino al 20.01.2021, data in cui definitivamente il donating Tim ha riattivato la linea internet. Parte istante inoltre adisce al Corecom Liguria, presentando domanda di tentativo obbligatorio di Conciliazione in data 07.01.2021, preceduta da reclamo fatto da Altroconsumo in data 21.12.2020 nei confronti di Ehinet.

DELIBERA

Articolo 1

1. Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, in merito all'istanza avanzata da XXXXX XXXXX nei confronti di EHINET il Comitato delibera: - il RIGETTO dell'istanza come sopra specificato.

2. 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.

3. 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.

IL SEGRETARIO
Tiziana Salvatori

IL PRESIDENTE
Avv. Vinicio Tofi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n.82/2005 e s.m.i.)