

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.530
LEGISLATURA	X

Il giorno 08 maggio 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa RITA FILIPPINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TRE X GIÀ WIND TELECOMUNICAZIONI X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail 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 n. 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 70/12/CIR;

Vista la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14;

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 regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1029);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 08 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata fornitura del servizio e l'interruzione del servizio da parte della società Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni X - di seguito Wind). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che a causa di un'improvvisa interruzione del servizio di telefonia fissa e conseguente blocco del proprio apparato radiomobile, si vedeva costretto a procedere alla riparazione dello stesso e al riacquisto di nuova schema sim;
- che in data 10.03.2017 il servizio veniva nuovamente interrotto senza motivo;
- che nell'impossibilità di procedere alla riattivazione della linea di telefonia mobile doveva effettuare migrazione verso altro operatore.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) il risarcimento del danno;
- b) l'indennizzo per fastidi e disagi patiti.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nella ricostruzione dei fatti specifica che in data 01.06.2016 l'istante promuoveva un'istanza ex art. 5 del Regolamento finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo richiedendo la riattivazione della numerazione mobile oggetto di istanza e che, con nota del 05.06.2016, l'operatore forniva regolare riscontro. In particolare, rappresentava che erano in corso delle verifiche tecniche in merito ad eventuali disservizi nella zona (WTT) che avessero potuto interessare la sim del cliente.

In data 16.03.2017 la sim veniva disattivata perché passata ad altro operatore, nello specifico Vodafone.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Inoltre, il convenuto operatore specifica di aver contattato il cliente per maggiori dettagli sull'istanza proposta e che in tale occasione l'istante riferiva di aver avuto un blocco della sim e del telefono a luglio 2016 e a marzo 2017.

La scrivente si attivava per gli eventuali controlli e rilevava che era presente un ordine di cambio sim in data 28.12.2016 per upgrade verso nano/micro sim. Successivamente in data 13.07.2017 perveniva la segnalazione pec dell'associazione consumatori in rappresentanza dell'istante, chiusa in data 07.09.2017 con rimando a riscontro fornito in sede di articolo 5.

Tutto ciò premesso esprime l'infondatezza dell'istanza, in quanto non sono mai stati segnalati disservizi prima del giugno 2016, né verbalmente né per iscritto, come invece richiederebbe la delibera Agcom n. 3/11/CIR in materia di malfunzionamento. Rileva in merito l'unanime orientamento dell'Autorità in materia, per cui non è possibile affermare la responsabilità dell'operatore qualora l'utente non provi di aver inoltrato un reclamo allo stesso prima di rivolgersi all'Autorità medesima.

In ogni caso eccepisce la mancanza di prove a sostegno delle richieste risarcitorie dell'istante e che, con la delibera n. 276/13/CONS l'Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore. In aggiunta sempre l'Autorità, ha precisato che, con riferimento ai criteri temporali di calcolo per l'indennizzo, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore.

Infine, sottolinea di non aver ricevuto alcuna richiesta in merito al terminale di assistenza, sostituzione, riparazione.

Alla luce di quanto esposto rileva che l'addebito delle rate del terminale e della maxi rata finale del contratto sono dovute in quanto previste dalle condizioni contrattuali.

Chiede quindi di rigettare le domande poste dall'istante in quanto la convenuta ha presentato tutta la documentazione a sostegno della esclusione della propria responsabilità in merito alla vicenda rappresentata.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

3. Motivazione della decisione

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

A. La domanda a) relativa alla richiesta di risarcimento del danno deve essere rigettata. La domanda come formulata non può essere interpretata quale richiesta di indennizzo (anche perché tale richiesta è oggetto della domanda b)) e quindi la stessa non può essere accolta in quanto esula dal disposto dell'art. 19 comma 4 della delibera Agcom n. 173/07/CONS relativa al procedimento di definizione.

B. La domanda b) relativa all'indennizzo per fastidi e disagi patiti deve essere rigettata. Va preliminarmente osservato che l'utenza oggetto sia di istanza di conciliazione che di definizione della controversia è un numero mobile, mentre invece la descrizione dei fatti operata dall'utente, in entrambe le istanze, relativamente al disservizio di interruzione della linea è indicato su linea fissa (*il sig. Cauceglia a causa di un improvviso interruzione del servizio di telefonia fissa e conseguente blocco del proprio apparecchio radiomobile [...]*). Non è dato capire il nesso di causalità tra i due disservizi, accertato che non è chiaro neppure da quale operatore fosse fornito il servizio di telefonia fissa e su quale utenza. L'istante non supporta in alcun modo la teoria secondo la quale da un'interruzione del servizio di linea fissa derivi un blocco di un apparato collegato ad un Sim mobile e sul punto neppure l'operatore fornisce spiegazioni. L'istante, poi, continua nella descrizione dei fatti sostenendo che in data 10.03.2017 il servizio (si presume mobile leggendo la prosecuzione dei fatti) veniva nuovamente sospeso e che non era possibile riattivarlo e per questo si vedeva costretto a cambiare operatore.

L'istante in data 01.06.2016 richiedeva, tramite provvedimento temporaneo presso il Corecom, la riattivazione della sim con numerazione oggetto di istanza, riscontrata dall'operatore in data 05.06.2016, con le motivazioni già esposte in memoria costitutiva. L'istante sul punto non replica, in particolare sul punto di carattere tecnico (upgrade verso micro/nano sim) il quale, si può presumere, essere alla base del disservizio subito, forse per non corretta installazione sull'apparato. Preme poi evidenziare che prima dell'istanza di conciliazione non sono stati presentati reclami in nessuna forma e che in punto al



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

malfunzionamento del telefono, i documenti prodotti dall'istante (scheda lavorazione per la riparazione del telefono Motorola XT1524 e ricevuta fiscale per la riparazione telefono Samsung NP-R530), riportano che il telefono Motorola XT1524 non si accendeva e che l'intervento eseguito è stato la *"sostituzione di PCN + adesivo"* e nella ricevuta fiscale relativa invece al Samsung NP-R530 viene descritto un intervento relativo alla *"installazione del sistema operativo salvataggio dati su chiavetta del cliente"*.

Si deve quindi rilevare che non risulta assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale *"chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"*; *"la delibera n. 70/12/CIR ad esempio ha stabilito, inoltre, che in materia di onere della prova, "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente"*.

In particolare, l'istante non allega le fatture, non descrive l'apparato che avrebbe subito un disservizio se non attraverso una scheda tecnica di riparazione per un apparato e la ricevuta fiscale per un altro apparato. La ricostruzione dei fatti, quindi, non consente a codesta autorità di accertare l'effettività del disservizio subito, sul punto: *è orientamento costante di codesto Comitato, così come di altri Corecom e dell'Autorità, che l'utente debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta* (Corecom Emilia-Romagna n. 57/14).

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

Rigetta l'istanza di Cauceglia nei confronti della società Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni 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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom