

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.136
LEGISLATURA	X

Il giorno 24 gennaio 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 E TIM 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";

Visto l'Allegato A alla Delibera n. 179/03/CSP;

Viste le Delibere Corecom Lombardia n. 7/12 e Corecom Emilia-Romagna nn. 15/10, 1/11, 8/11, 4/12, 7/17 e 28/17 nonché la determina Corecom Emilia-Romagna 6/2017;

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



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)

dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia - Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna”

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini. (NP.2019.197);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 24 gennaio 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell’istante**

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 14/12/2017 nei confronti di Wind Tre X (di seguito, Wind) e di Telecom Italia X (di seguito Telecom), l’utente ha presentato istanza di definizione prot. AL/2018/0009828 del 07/02/2018 lamentando:

- in data 05/10/2016 si verificava un malfunzionamento del servizio della linea voce/adsl/fax/pos gestita da Wind;
- in data 21/10/2016 veniva inoltrato al gestore Wind reclamo a mezzo PEC che rimaneva senza riscontro;
- dopo 20 giorni di non funzionamento della linea veniva fatta richiesta di migrazione verso TIM;
- la riattivazione dell’utenza da parte di TIM avveniva solo in data 15/11/2016.

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

- a) la chiusura del contratto con Wind senza oneri;
- b) indennizzo per la mancata attivazione della linea voce/adsl/fax/pos;
- c) indennizzo per i giorni di distacco della linea in parola;
- d) indennizzo per la ritardata migrazione della linea in parola;
- e) rimborso delle fatture pagate per i mesi di ottobre e novembre 2017 di distacco della linea in parola;
- f) storno di eventuali fatture non pagate;
- g) indennizzo per mancata risposta al reclamo;



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)

- h) indennizzo per spese di procedura;
- i) indennizzo per danni e disagi sofferti per perdita di clienti, costi per linee mobili utilizzate, tempo impiegato per la gestione della controversia.

## **2. La posizione dell'operatore Telecom Italia**

L'operatore Telecom Italia con propria memoria difensiva rileva come

- al momento del verificarsi del malfunzionamento lamentato dall'istante, egli fosse attivo con altro operatore;
- la richiesta di migrazione da Wind verso Telecom Italia sia stata ricevuta in data 18/10/2016 e esaurita, con riattivazione dell'utente, in data 14/11/2016.

Risultano pertanto rispettati i tempi di attivazione previsti dalla normativa di settore.

L'utente non ha inviato all'operatore alcun reclamo con segnalazione di disservizi o contestazione delle fatture.

Chiede, pertanto, il rigetto delle domande avanzate dall'attore nei propri confronti.

## **3. La posizione dell'operatore Wind**

L'operatore Wind con propria memoria difensiva di limita a rilevare che a seguito di disservizio, in data 19/10/2016 l'istante richiedeva il passaggio ad altro operatore che si perfezionava in data 14/11/2016.

Richiamate le disposizioni della propria carta dei servizi in tema di indennizzo in caso di mancata soluzione di guasti e la giurisprudenza dell'Autorità sull'inammissibilità delle richieste degli utenti di risarcimento, chiede quindi il rigetto delle domande avanzate dall'attore nei propri confronti.

## **4. Motivazione della decisione**

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande formulate dalla parte attrice, possono trovare parziale accoglimento come di seguito indicato.



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) La richiesta sub a) di chiusura del contratto con Wind senza oneri non può essere accolta in quanto risulta volta ad ottenere un facere che non rientra nel contenuto c.d. vincolato del provvedimento di definizione, così come previsto dall'art. 19, comma 4, del Regolamento ai sensi del quale: "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può 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".

b) Le richieste di indennizzo formulate sub b) e sub c) rispettivamente relative alla mancata attivazione della linea voce/adsl/fax/pos e al distacco della linea, devono essere trattate congiuntamente perché riguardano il medesimo fatto ovvero il guasto sulla linea avvenuto in data 05/10/2016 e a seguito del quale si verificava il disservizio sulla linea in conseguenza del quale all'utente non è stato possibile utilizzare i servizi voce/adsl/fax/pos.

Al momento del verificarsi del guasto la linea era gestita da Wind e, quindi, la domanda deve essere intesa come rivolta verso tale gestore, il quale non contesta il malf funzionamento.

Il guasto veniva reclamato all'istante con nota del 21/10/2016 che l'utente afferma di aver trasmesso a mezzo PEC senza tuttavia allegare alla copia cartacea del testo del reclamo la copia dell'attestazione di avvenuta consegna delle suddette PEC che è l'unico documento idoneo a dimostrare, fino a prova contraria, che il messaggio informatico è stato, in una certa data e ora, spedito e pervenuto nella casella di posta elettronica del destinatario (art. 6 D.P.R. 11 febbraio 2005, n.68). Tuttavia, tra la documentazione depositata dall'operatore risulta una nota di riscontro a segnalazione ricevuta "in data 24/10/2016", dal che è possibile desumere, con ragionevole grado di certezza, che in quella data Wind ha ricevuto un reclamo da parte dell'istante.

D'altra parte è orientamento costante della giurisprudenza che qualora un operatore, in memoria ed in udienza, nulla replichi in merito a quanto dedotto da altra parte, trova applicazione il principio di non contestazione di cui all'art. 115 c.p.c., laddove è previsto che "il giudice deve porre a fondamento della decisione [...] i fatti non specificamente contestati



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)

dalla parte costituita”, di cui sia l’Autorità che i Corecom fanno costante applicazione (si vedano ex multis le delibere Corecom Lombardia n. 7/12 e Corecom Emilia-Romagna nn. 15/10, 1/11, 8/11, 4/12 e 7/17) chiarendo a questo proposito che “qualora l’operatore ometta di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni e alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa, deve affermarsi la responsabilità contrattuale dell’operatore secondo le regole ordinarie di cui all’articolo 1218 c.c.”. (Corecom E.R. Determina 6/2017, Delibera 28/2017).

Tanto premesso, l’istante ha senz’altro diritto a vedersi riconosciuto l’indennizzo previsto dall’art. 5, comma 1 (per i servizi voce e adsl) e dall’art. 3, comma 4 (per i servizi fax e pos) dell’Allegato A dalla delibera 73/11/CONS per il periodo intercorrente dal quarto giorno non festivo successivo al ricevimento del reclamo (31/10/2016) sino alla riattivazione del servizio da parte di Tim (14/11/2016). Detto indennizzo va quantificato come segue: 5 Euro/giorno x 14 giorni = 70 Euro per servizio voce + 70 Euro per servizio adsl. Oltre a 1 Euro/giorno x 14 giorni = 14 Euro per servizio fax + 14 Euro per servizio pos. Per un totale di 168,00 Euro x 2 in quanto utenza business = 336,00 Euro.

- c) La richiesta sub d) di indennizzo per ritardata migrazione deve intendersi rivolta verso il gestore Telecom Italia e non può essere accolta. Come rilevato dall’operatore, infatti, la richiesta di migrazione è stata eseguita nel rispetto dei termini previsti dalla Carta dei Servizi TIM (punto 3.2.) ovvero 30 giorni solari dalla richiesta. Posto che l’attivazione è avvenuta dopo 27 giorni solari.
- d) Le richieste di rimborso e storno delle fatture pagate per i mesi di ott. e nov. 2017 formulate sub e) ed f) sono trattate congiuntamente perché coincidenti. Tanto premesso:
- *nei confronti dell’operatore Wind*: posto che il guasto alla linea è ammesso dall’operatore, l’utente ha diritto al rimborso di quanto eventualmente fatturato a suo carico da Wind per il periodo intercorrente tra la data del guasto e quella della cessazione del contratto a seguito di migrazione verso altro operatore posto che ai sensi dell’art. 3, comma 4 dell’Allegato A alla Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale)



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)

- sugli operatori grava l'obbligo di fornire ai propri clienti i servizi forniti in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali;
- *nei confronti di Telecom Italia*: posto che il servizio è stato attivato nei tempi previsti dalla Carta dei servizi nulla è dovuto all'utente.
- e) La richiesta sub g) di indennizzo per mancato riscontro al reclamo effettuato dall'utente nei confronti di Wind in data 21/10/2016 non può essere accolta in quanto infondata. In allegato alla propria memoria difensiva ha depositato copia della risposta al reclamo del 7 novembre 2016 e, dunque, nel rispetto dei 45 giorni previsti dall'art. 3.2 della Carta dei Servizi Wind.
- f) Quanto alla domanda sub e) di rimborso delle spese di procedura si ritiene che all'istante, avendo partecipato ad entrambe le sedi di udienza, possa essere riconosciuta la somma Euro 100,00.
- g) Quanto infine alla richiesta sub i) di indennizzo per i danni, disagi, costi e tempo perso in ragione della gestione della controversia si rileva come le richieste siano parzialmente assorbite nell'indennizzo accordato ai sensi di quanto appena sopra disposto e in parte non accoglibile in quanto non proponibile in questa sede, non avendo questo Corecom il potere di accertare eventuali danni subiti. L'oggetto della presente pronuncia può, infatti, riguardare esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute (punto III.1.3. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione).

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 l'istanza di G.A.M. X nei confronti della società Telecom Italia X
2. Accoglie parzialmente l'istanza di G.A.M. X nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa. Pertanto, la società Wind Tre X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



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)

- I. Euro 336,00 (trecentotrentasei/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio.
3. Wind Tre X è tenuta inoltre al rimborso di quanto eventualmente fatturato a carico dell'istante per il periodo intercorrente tra la data del guasto (05/10/2016) e quella della cessazione del contratto a seguito di migrazione verso altro operatore (14/11/2016).
4. 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 può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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 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*

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)