

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.453
LEGISLATURA	X

Il giorno 30 marzo 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

email 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 9/III/08;

Vista la legge 2 aprile 2007, n. 40, recante *"Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese"*;

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 n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante *"Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"*, All. A;

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, dell'11 aprile 2013, recante *"Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"*;

Viste le delibere Agcom nn. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR e Corecom Emilia-Romagna determina n. 11/2017 e delibera n. 48/2018;



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Visto lo "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 della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le 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.2018.690);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 30 marzo 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti della società Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni X, di seguito Wind) il malfunzionamento dei servizi sulla propria linea di rete fissa e il ritardo nel recepimento del recesso. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- tra ottobre 2014 e gennaio 2015 l'utente riscontrava quotidiani disservizi relativi sia al servizio voce che al servizio adsl;
- nonostante le reiterate segnalazioni al servizio clienti, le problematiche non si risolvevano, ragione per cui l'utente in data 14.10.2015 decideva di recedere dal contratto;
- Wind, però, continuava ad addebitare all'utente costi relativi ai predetti servizi, mai fruiti.

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

- 1) il rimborso della somma di euro 135,05, costituita dall'importo di euro 52,75 relativo al mese di novembre 2015 e dall'importo di euro 82,30 relativo al mese di gennaio 2016;



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- 2) un equo indennizzo per la mancata o parziale fornitura del servizio adsl a far tempo dal mese di ottobre 2014, circostanza che ha spinto l'utente a migrare ad altro operatore telefonico (Telecom) incontrando numerosi problemi imputabili ad entrambe le compagnie telefoniche;
- 3) il risarcimento di tutti i danni patiti a causa dell'inadempimento contrattuale e dell'assenza di trasparenza contrattuale dell'operatore.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, con propria memoria, respinge ogni responsabilità circa l'asserito malfunzionamento del servizio precisando che l'utente ha provveduto a segnalare telefonicamente "problemi di linea muta" solo nel dicembre 2014 (più precisamente il 17.12.2014) e che detto disservizio è stato tempestivamente gestito e risolto in data 23.12.2014. Per quanto concerne il lamentato malfunzionamento Wind fa presente di aver avviato le verifiche tecniche a seguito della segnalazione dell'utente e di aver risolto il guasto in pochissimi giorni, eccependo tuttavia di non aver ricevuto nessun altro reclamo da parte sua fino al febbraio 2016 e di non aver potuto, di conseguenza, "estrarre il traffico e effettuare i necessari controlli per confermare il corretto funzionamento del servizio". In proposito l'operatore si richiama alla propria Carta servizi che, all'art. 2.2, prevede quanto segue: "Wind si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. Con riguardo a quest'ultima tipologia di guasti, Wind si impegna a fornire informativa attraverso ogni canale, ad esempio tramite sito web, sullo stato del disservizio occorso (...). Nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3.". Per quanto riguarda la migrazione verso Telecom, Wind dichiara che la procedura si è bloccata in fase 3 in data 12/05/2015 con motivazione "Rifiuto Wind: Codice sessione scaduto dal Donating 1" e che "verificando sul portale Telecom, il voce è in stato "inactive" per rientro in Telecom dal 21/05/2015 ed il servizio adsl dal 28/07/2015". Wind conferma poi di aver ricevuto in data 16.10.2015 la richiesta di cessazione del contratto da parte dell'utente "senza rientro in Telecom" e di averla gestita il 20.10.2015 con ordine 1-171366244415. Conferma inoltre di aver ricevuto un reclamo da parte dell'istante in data 25.02.2016 ed uno in data 26.02.2016 da parte dell'associazione consumatori, a mezzo dei quali l'utente contestava l'emissione



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

di fatture post disdetta e il malfunzionamento del servizio adsl; l'operatore afferma di aver riscontrato per iscritto entrambi i reclami in data 04.03.2016. Per quanto attiene, infine, all'asserita illegittima fatturazione l'operatore fa presente che nessun reclamo è pervenuto dall'utente nelle forme previste dalle condizioni generali di contratto (art. 23.1) e che, di conseguenza, nessuna responsabilità potrà ascriversi al suo operato.

3. Motivazione della decisione

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

- a) In via preliminare deve dichiararsi l'inammissibilità della domanda di risarcimento del danno formulata sub 3) stante l'incompetenza dell'intestato Ufficio nel merito; in proposito si rammenta che, in base all'art. 19, c. 4 del Regolamento e al punto III.1.3 delle Linee Guida Agcom, l'oggetto della presente pronuncia può riguardare esclusivamente la liquidazione di indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute. Rispetto alla invocata mancata trasparenza contrattuale si deve poi precisare che la domanda non risulta accoglibile neppure se intesa quale richiesta di indennizzo in quanto tale fattispecie non è contemplata fra quelle tipizzate dal Regolamento indennizzi. In base alle norme appena richiamate, quindi, in questa sede verrà presa in esame la domanda avanzata sub 2) a mezzo della quale l'istante ha richiesto la liquidazione dell'indennizzo a ristoro del pregiudizio subito in conseguenza dell'irregolare funzionamento del servizio.
- b) La domanda di rimborso avanzata sub 1) non può essere accolta. L'utente, a fronte del recesso regolarmente esercitato, lamenta l'illegittima prosecuzione della fatturazione e dei prelievi sul proprio conto corrente bancario da parte di Wind. Secondo quanto previsto dalla normativa, ed in particolare dall'art. 1, c. 3 della legge n. 40/2007, l'utente ha la facoltà di recedere dal contratto senza vincoli temporali o ritardi non giustificati rispetto al termine di preavviso, che non può superare i trenta giorni. Nel caso in cui eserciti il diritto di recesso, l'utente ha diritto al rimborso degli importi relativi a periodi di fatturazione successivi alla data di efficacia del recesso stesso in quanto relativi ad un contratto già cessato. Nella fattispecie, alla luce della documentazione versata in atti dal gestore è stato possibile verificare che il recesso formalizzato dall'utente risponde a tutti i requisiti previsti dal c. 2 dell'art. 15 delle condizioni generali di contratto atteso che l'istante, con riferimento al contratto stipulato con Wind e senza richiesta di contestuale



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

rientro dell'utenza in Telecom, ha inviato la propria disdetta tramite raccomandata a/r all'indirizzo indicato utilizzando l'apposita modulistica predisposta dal gestore. Tale raccomandata è stata ricevuta dall'operatore in data 16.10.2015, come dalla stessa Wind dichiarato e documentato, e pertanto il recesso è divenuto efficace in data 16.11.2015. Stante quanto premesso, nel caso in esame l'invocata illegittimità delle fatture non risulta fondata e si osserva che l'operatore ha correttamente gestito la propria fatturazione nel rispetto del termine di 30 giorni succitato. In particolare Wind in data 01.11.2015 ha emesso la fattura n. 7417597609 di euro 52,75 la quale, avendo periodo di competenza 21.08.2015 - 20.10.2015, reca voci di costo fatturate in relazione ad un momento antecedente alla data di efficacia del recesso ed è quindi stata regolarmente emessa e pagata dall'utente, e in data 02.01.2016 ha emesso l'altra fattura oggetto di contestazione, n. 7300128824 di euro 82,30, la quale, pur indicando il periodo di competenza 21.10.2015 – 20.12.2015, contiene costi di abbonamento fatturati fino alla data del 09.11.2015, ossia entro il termine di efficacia del recesso stesso. Sulla scorta di quanto evidenziato, poiché nessuno degli importi oggetto di contestazione è stato addebitato da Wind in riferimento a periodi successivi alla cessazione del contratto *de quo*, non sussiste in capo all'operatore alcuna responsabilità per illegittima fatturazione e pertanto la domanda di rimborso delle somme prelevate avanzata sub 1) non può essere accolta.

- c) L'istante lamenta poi il verificarsi di frequenti episodi di assenza di linea voce e di eccessiva lentezza del servizio adsl durante il periodo tra ottobre 2014 e gennaio 2015 e, con la domanda sub 2), chiede la corresponsione di un indennizzo per la mancata / parziale fornitura del servizio. Nel merito la normativa (delibera Agcom n. 179/03/CSP, All. A, art. 3) prevede che i servizi siano offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzioni. Sulla base di tale principio, in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, quando l'utente non può pienamente godere con le modalità prescelte del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il disservizio a meno che l'operatore non provi di averlo gestito nelle tempistiche previste dal contratto o non dimostri che l'inesatto adempimento o l'inadempimento totale non sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c. ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali. Nella fattispecie Wind ha dedotto di aver ricevuto un'unica



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

segnalazione di guasto in data 17.12.2014 e di averla gestita e risolta nei termini contrattualmente previsti, ossia entro il quarto giorno non festivo successivo al giorno in cui è pervenuta la segnalazione stessa, così come disposto dall'art. 2, c. 2 della propria carta servizi. In particolare l'operatore dichiara che il 23.12.2014 la suddetta problematica si risolveva, circostanza non smentita dall'istante che ha omesso ogni replica sul punto. L'avvenuta gestione e risoluzione del disservizio da parte di Wind nei termini descritti non consente di addebitare all'operatore alcuna responsabilità in merito. Fatta eccezione per il predetto episodio di guasto, Wind ha evidenziato di non aver ricevuto da parte dell'utente nessun altro reclamo e/o segnalazione nel periodo oggetto di contestazione e di non aver potuto così dimostrare il proprio adempimento anche tramite il deposito dell'opportuna documentazione attestante il traffico e le verifiche tecniche svolte. Quanto eccepito dall'operatore risulta fondato atteso che l'istante non ha fornito alcuna prova dei reiterati reclami che asserisce di aver avanzato e nemmeno ha indicato le date di effettuazione degli stessi. L'unica contestazione di cui è stato possibile trovare riscontro in atti è infatti quella formulata dall'associazione consumatori in data 22.02.2016 e inviata a Wind il 26.02.2016 ossia ben oltre il periodo del lamentato disservizio. In proposito deve ricordarsi che, in presenza di qualsivoglia malfunzionamento, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente poiché l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma sull'utente incombe l'onere della segnalazione del disservizio. Come da consolidato orientamento dell'Agcom (v. *ex multis* delibere n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR) e conforme orientamento del Corecom Emilia-Romagna (v. da ultimo determina n. 11/2017 e delibera n. 48/2018), 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. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione. Alla luce di tutto quanto esposto non è possibile addebitare all'operatore alcuna responsabilità circa i contestati malfunzionamenti e la domanda sub 2) deve pertanto essere rigettata.

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



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di Fasto Zuliani nei confronti della società Wind Tre 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.

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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom