

DELIBERA N. 130/2021

**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX / VIANOVA S.P.A. (GIÀ WELCOME
ITALIA S.P.A.)
(GU14/294566/2020)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 22/12/2021;

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 modificata 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 l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 21 novembre 2017; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX del 20/06/2020 acquisita con protocollo n. 0264762 del 20/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'esito negativo del tentativo di conciliazione per mancato accordo tra le parti, del 12/06/2020 la Società XXXX XXXX XXXX presentava, in data 20/06/2020, istanza per la definizione della controversia in essere con l'operatore Welcome Italia S.p.A. (di seguito, per brevità "Operatore"). In particolare, parte istante precisava che a novembre 2018 sottoscriveva un contratto per la linea internet societaria. Dal mese di settembre 2019, tuttavia, iniziava ad avere problemi di connessione: il segnale era lento e discontinuo con continue interruzioni della linea anche per lunghi periodi e la velocità di navigazione era al di sotto di quella contrattualmente pattuita. Provvedeva quindi a segnalare i disservizi a mezzo pec nelle seguenti date 24/09/2019, 11/12/2019, 19/12/2019 senza tuttavia ottenere soddisfazione. Si verificavano inoltre due successive complete interruzioni del servizio dal 21/09/19 al 05/10/2019 e dal 11/12/2019 al 31/03/2020. In data 24/09/2019 veniva effettuato un intervento tecnico non risolutivo; il malfunzionamento persistente rendeva infatti impossibile il normale svolgimento dell'attività lavorativa e per tale ragione, a febbraio 2020, la società istante inviava la disdetta e comunicava la disponibilità alla restituzione degli apparati una volta ricevute le istruzioni sulle modalità di riconsegna richiesta al gestore telefonico. Sulla base di quanto sopra esposto chiedeva quindi la chiusura del contratto in esenzione spese, lo storno dell'insoluto ad oggi esistente e di quello futuro con conseguente annullamento di tutte le fatture emesse e di futura emissione e fino a conclusione del ciclo di fatturazione, il ritiro della pratica di recupero crediti a cura e spese dell'Operatore, la cancellazione dal SIMOITEL e un indennizzo per interruzione del servizio, per malfunzionamento e per mancata risposta ai reclami. Tutto quanto sopra per complessivi € 2.300,00

2. La posizione dell'operatore

Welcome Italia S.p.A. si costituiva nei termini precisando che parte istante lamentava la mancata risposta a reclami, il malfunzionamento della linea e l'interruzione della linea per motivi tecnici. In relazione al primo punto depositava i riscontri scritti precisando che a suo dire mancherebbero i presupposti per l'indennizzo richiesto. In relazione ai due disservizi precisava che riteneva di trattarli congiuntamente perché pertinenti alla stessa voce di indennizzo. In particolare, il primo disservizio interessava la connettività per il periodo 21/09 – 2/10 con segnalazione inviata il 24/09 settembre ed in merito allo stesso precisava che la normativa in tema di indennizzi, per tale ipotesi, prevede un importo di € 7,50 per ogni giorno e che quindi aveva già riconosciuto un indennizzo pari a complessivi € 62,10, corrispondente all'azzeramento di un canone mensile (€55 + iva). L'Operatore precisava che quanto sopra è stato effettuato nonostante che i tempi di risoluzione del guasto siano stati determinati da fattori non lui imputabili ma causati dalla necessità di ottenere "accesso permessi/autorizzazione" per togliere il cavo dal basso isolamento. Con riferimento al problema di fluidità di trasmissione delle immagini al decoder, si segnala che è parte

istante stessa ad aver confermato che a seguito di speed test, la "linea risulta apposto"; l'intervento di sostituzione del decoder è avvenuto tuttavia in data 04/02/2020, come richiesto dal Cliente che, in data 30/12/2019, comunicava la "chiusura attività per ferie" sino agli inizi di febbraio. Precisava quindi che in realtà, pur non essendo detta fattispecie contemplata tra i disservizi che danno diritto all'indennizzo, al solo fine di trovare una soluzione bonaria alla presente procedura, rinnova la propria disponibilità ad azzerare l'attuale insoluto, pari ad €199,32 che, sommato a quanto già riconosciuto, determinava un rimborso complessivo superiore a € 250,00.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di procedibilità previsti ex lege. La scrivente autorità non è competente in merito alla richiesta di cancellazione da SIMIOTEL e la relativa richiesta non verrà pertanto tenuta in considerazione in questa sede. Si precisa innanzi tutto come i periodi di disservizio segnalati dalla società istante non coincidano con quelli riconosciuti dall'Operatore. Per il disservizio compreso tra il 21/09 e il 5/10 si evidenzia come l'Operatore sostenga di aver già corrisposto un equo indennizzo diretto per € 62,10 che si ritiene soddisfacente del disagio subito con riferimento a detto lasso temporale in conformità alla vigente normativa. L'Operatore nulla prova tuttavia in merito all'effettivo versamento di detto importo che dovrà quindi essere corrisposto qualora non sia già stato realmente effettuato. Con riferimento alla segnalata interruzione di linea dall'11/12 al 31/03 si evidenzia come l'Operatore non abbia depositato alcunché al fine di dimostrare la soluzione del problema né alcun intervento posto in essere in merito. Si ritiene quindi che debba essere corrisposto all'istante un indennizzo di € 1.284,00 alla società istante ex art. 6 del Regolamento, calcolato come di seguito: € 6,00 pro die da moltiplicarsi per n. 107 giorni (quindi dal 14/12 al 31/3 dovendo togliere le n. 72 ore a disposizione dell'Operatore per la risoluzione delle problematiche tecniche) da moltiplicarsi per due in ragione della natura business del contratto tra l'Operatore e la società istante. Con riferimento al mancato riscontro ai reclami si osserva che l'istante manca di depositare le ricevute di avvenuta consegna delle pec, unico documento comprovante l'effettiva ricezione delle comunicazioni da parte del destinatario delle pec stesse. L'Operatore deposita tuttavia copia dei riscontri dando prova dell'effettiva ricezione dei reclami dell'utente rendendo quindi superfluo il deposito delle ricevute di consegna delle segnalazioni effettuate dallo stesso. L'Operatore tuttavia, non depositando a sua volta le ricevute di consegna delle pec di riscontro, non può provare di aver fattivamente risposto ai reclami rendendo quindi dovuti i relativi indennizzi ex art. 12 del Regolamento. In ragione del comprovato disservizio di cui sopra si ritiene di accogliere anche la richiesta di cessazione del rapporto contrattuale in esenzione spese nonché quella di storno dell'insoluto limitatamente tuttavia a quello relativo al periodo di interruzione totale e non oggetto di indennizzo diretto quindi dall'11/12 al 31/03 e 2. a quello generato successivamente alla disdetta del febbraio 2020.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'accoglimento parziale dell'istanza depositata nei confronti dell'Operatore. Welcome Italia S.p.A. per le motivazioni sopra riportate. In particolare l'Operatore è tenuto a i) a versare solo qualora non sia stato effettivamente corrisposto l'importo di € 62,10 (euro sessantadue/10) quale indennizzo diretto che l'Operatore ha dichiarato di aver già accreditato alla società istante senza tuttavia provarlo oggettivamente, ii) a corrispondere l'importo di € 1.284,00 (milleduecentoottantaquattro/00) oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo ex art. 6 del Regolamento sugli indennizzi di cui alla Delibera AGCOM 73/11/CONS (e ss. mm e ii.) così come sopra calcolato, iii) a corrispondere l'importo di € 300,00 (euro trecento) ex art. 12 del Regolamento sugli indennizzi di cui alla Delibera AGCOM 73/11/CONS (e ss. mm e ii.) oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo e iv) a stornare l'insoluto in capo all'istante limitatamente a quello generato dall'11/12 al 31/03 e a quello generato successivamente alla disdetta del febbraio 2020; v) a cessare il contratto in esenzione da spese e/o costi. Welcome Italia S.p.A. è tenuta infine a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Milano, 22 dicembre 2021

IL PRESIDENTE