

**DELIBERA N. 73/2021**

**XXXXX XXXXX / EMAXY SRL  
(GU14/131351/2019)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 29/09/2021;

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 del 03/06/2019 acquisita con protocollo n. 0240247 del 03/06/2019;

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, il Sig. XXXX XXXX ha presentato, in data 03/06/2019, istanza per la definizione della controversia in essere con l'operatore Emaxy S.r.l. (di seguito, per brevità "Operatore"). In particolare precisava di essere cliente dello stesso a far tempo dal 09/08/2012 e di aver sempre pagato regolarmente le fatture ricevute tramite bonifico bancario nonostante i vari disservizi subiti nel tempo. Contestava in primis la mancata attivazione ab origine del servizio VOIP compreso però nel contratto sottoscritto. Segnalava poi che in data 25/07/2018, dopo aver riscontrato vari problemi di connettività, li segnalava via e-mail all'Operatore con il quale iniziava uno scambio di corrispondenza intervallato da un intervento tecnico avvenuto in data 01/08/2021 (tuttavia non risolutivo) e che scopriva essere a pagamento solo dopo averne usufruito. In merito a detto intervento l'istante riceveva infatti la fattura n. XXXXX con un addebito di € 50,00 che contestava via e-mail senza però ottenerne lo storno. L'utente riportava e allegava la prosecuzione della corrispondenza nonché copia di una pec trasmessa all'operatore e concludeva dicendo che in data 19/09/2018 l'utenza veniva definitivamente cessata pur continuando l'invio delle fatture. Sottolinea infine che alla sua richiesta di conoscere indirizzo e orario per la restituzione dell'antenna "AirOS" non veniva dato riscontro. Alla luce di quanto rappresentato, l'istante formulava la richiesta di indennizzo di € 1.000,00 a titolo di risarcimento dei danni patrimoniali subiti per: la mancata attivazione del servizio VOIP nel 2012, l'addebito costi di recesso/disattivazione, il malfunzionamento della linea, la cessazione amministrativa della linea, la contestazione fatture e la mancata risposta ai reclami.

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

Emaxy S.r.l. nulla depositava a sostegno delle proprie ragioni né si presentava all'udienza di conciliazione né a quella di definizione.

### **3. Motivazione della decisione**

L'istanza, in linea generale, soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Si precisa che ai sensi dell'art. 19 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 sempre salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Fermo restando quanto sopra, con riferimento alla richiesta di indennizzo inoltrata con l'istanza, si osserva quanto segue. Si rileva preliminarmente come, il mancato deposito di qualsivoglia memoria da parte dell'Operatore, non permette valutazione alcuna in merito al comportamento dallo stesso posto in essere in relazione ai fatti oggetto di

istanza. Non avendo quindi Emaxy S.r.l. contestato le argomentazioni dell'utente, né quindi dato prova alcuna della risoluzione delle problematiche puntualmente e dettagliatamente segnalate dallo stesso per iscritto non si può che considerare effettivo il malfunzionamento subito (e conosciuto dall'Operatore come da scambio di corrispondenza allegata) per tutto il periodo compreso tra il 25/07/2018 e il 29/09/2018. Ai 66 giorni di disservizio parziale, risultanti dal calcolo sopra riportato vanno tuttavia sottratte le n. 72 ore a disposizione dei gestori telefonici per la risoluzione dei disservizi a partire dalla data di segnalazione. I giorni da conteggiare al fine del calcolo dell'indennizzo richiesto sono quindi n. 63 e, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento sugli indennizzi di cui alla Delibera AGCOM 73/11/CONS (e ss. mm e ii.) il relativo indennizzo ammonta quindi ad € 189,00. In relazione alla segnalata mancata attivazione del servizio VOIP a far tempo dall'attivazione del contratto nel 2012, pur non avendo l'Operatore preso posizione su alcuna delle contestazioni, non può non rilevare come non vengano prodotte segnalazioni scritte in merito a detto aspetto né venga depositata copia del contratto dal quale risulti che il servizio VOIP fosse effettivamente da attivare; dette circostanze rendono la domanda oggi non accoglibile. Con riferimento al lamentato mancato riscontro alla pec del 18/09/2018 si segnala come parte istante non abbia fornito prova né dell'effettivo invio né della ricezione della stessa non avendo depositato copia della ricevuta di consegna. In merito anche alla e-mail contenente la richiesta delle modalità di riconsegna dell'antenna "AirOS", trattandosi in questo caso di posta ordinaria, non vi è prova dell'effettiva ricezione della comunicazione da parte dell'Operatore. I relativi indennizzi ai sensi dell'art. 12 del Regolamento sugli indennizzi di cui alla Delibera AGCOM 73/11/CONS (e ss. mm e ii.) non si ritengono pertanto dovuti. In relazione alla richiesta di ricalcolo e/o restituzione e/o storno delle fatture relative al periodo di disservizio si evidenzia come non si ritiene la stessa integralmente accoglibile in quanto il disservizio è stato parziale e parte istante allega anche prova di giorni in cui effettivamente la connessione funzionava; il signor XXXXXX, inoltre, non lamenta mai di aver subito un disservizio totale sulla linea. Tuttavia, in relazione alla richiesta di storno/restituzione dell'importo di € 50,00 di cui alla fattura n. XXXXX, addebitato per l'intervento tecnico effettuato in data 01/08/2018, si ritiene congrua la restituzione dello stesso all'istante non avendo l'Operatore dato prova alcuna che si trattasse di un servizio a pagamento né essendo nulla riportato in tal senso sulla scheda relativa a detto intervento tecnico prodotta invece dall'istante. Congrua anche la richiesta di restituzione degli importi riportati sempre sulla fattura di cui sopra relativa ai mesi di ottobre e novembre 2018 dal momento che l'utenza è stata cessata in data 29/09/2018 senza che l'Operatore abbia contestato tale circostanza. Non si ritengono dovute nemmeno le eventuali fatture successive alla n. XXXXXX in quanto il rapporto contrattuale era cessato.

## **DELIBERA**

**1.** Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dal signor XXXXX XXXXX nei confronti dell'operatore Emaxy S.r.l. per le motivazioni sopra riportate. L'Operatore

in particolare è tenuto: i) a corrispondere all'istante, quale indennizzo per il malfunzionamento del servizio per n. 63 giorni ex art. 6, n. 2 del Regolamento sugli indennizzi di cui alla Delibera AGCOM 73/11/CONS (e ss. mm e ii.), l'importo di € 189,00 (euro centoottantanove), ii) a restituire/stornare l'importo di € 50,00 (euro cinquanta/00) portato dalla fattura n. XXXXX e iii) a restituire/stornare l'importo pari ad € 59,70 (euro cinquantanove/70) portato dalla fattura n. XXXXX nonché iv) a stornare tutte le eventuali fatture a questa successive. La società Emaxy S.r.l. è tenuta ad ottemperare 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, 29 settembre 2021

IL PRESIDENTE