

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.436
LEGISLATURA	X

Il giorno 27 novembre 2017 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 CONTROVERSA XXX / WIND TRE X GIÀ WIND TELECOMUNICAZIONI X E TELECOM ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527. 6390

e-mail [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*";

Vista 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";

Vista la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/2014;

Visto lo "*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 4 dicembre 2008;

Vista la "*Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.2379);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 27 novembre 2017;



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

e-mail [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)

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di una linea business ADSL e voce e di una ulteriore linea mobile, ha lamentato la discontinuità del funzionamento della linea ADSL fornita da Wind Telecomunicazioni X (ora Wind Tre X – d'ora in poi Wind).

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che nell'estate del 2014 attivava nuovo contratto con Wind comprendente vari servizi;
- che dal 21.09.2014 si sono verificati malfunzionamenti, soprattutto inerenti la linea ADSL con conseguente impedimento del corretto funzionamento del POS, per i pagamenti dei clienti, e dell'utilizzo del programma gestionale;
- che conseguentemente a tali disservizi l'istante presentava richiesta di migrazione verso Telecom Italia X (d'ora in poi Telecom), volendo mantenere la numerazione fissa;
- che in data 28.11.2014 Wind distaccava l'utenza e che la linea rimaneva sospesa per oltre 2 settimane;
- che stante l'impossibilità di portare a termine positivamente la procedura di migrazione l'istante procedeva all'attivazione di una nuova linea telefonica, con conseguente nuova numerazione;
- che in data 01.02.2015 veniva emessa la fattura n. 7401957656 per Euro 329,39 con addebito di voci di costo a titolo di recesso dal contratto ed un canone rubricato "All Inclusive Unlimited Affari" pari ad Euro 120,00 + IVA che non era mai stato addebitato in precedenza;
- che l'istante contattava il call center al fine di avere chiarimenti inerenti a tale ultimo addebito e gli veniva riferito che tale canone era giustificato dal venir meno del pacchetto di linea fissa + ADSL + linea mobile.

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

- a) storno dell'intera posizione debitoria;



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

e-mail [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)

- b) indennizzo per il malfunzionamento delle linee ADSL, voce e POS per giorni 67;
- c) indennizzo per la sospensione della linea per giorni 15;
- d) indennizzo per i danni arrecati all'attività commerciale dell'istante.

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

L'operatore Wind contesta integralmente quanto lamentato dall'istante, affermando la correttezza del proprio operato argomentando e specificando quanto segue.

In riferimento alla lamentata lentezza della connessione Wind dichiara che dai rilievi effettuati la stessa risulta stabile e al di sopra della soglia minima garantita per la banda oltre che coerente con i livelli di servizio.

Nelle date 30.09.2014 e 09.10.2014 vengono ricevuti reclami via call center sul mancato rispetto della qualità del servizio.

In data 29.10.2014 perviene all'operatore richiesta di disdetta, processata in data 28.11.2014 senza contestuale richiesta di migrazione verso altro operatore.

In data 29.01.2015 perviene a Wind reclamo da parte dell'Associazione Consumatori con il quale viene contestata la fattura n. 7401951656 di cui si chiede lo storno; tale reclamo viene gestito in data 04.02.2015 e viene respinto in quanto il contratto è stato disattivato in data 29.11.2014. L'operatore specifica inoltre che per i disservizi lamentati sono state aperte segnalazioni di guasto, ma che è stata sempre garantita la banda minima per il livello di servizio richiesto.

In data 25.05.2015 Wind sospende, dopo numerosi solleciti di pagamento, l'utenza mobile per morosità.

L'operatore segnala ulteriormente che è persistente una morosità per Euro 1.987,96.

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

L'operatore Telecom lamenta l'infondatezza della propria chiamata in causa stante la propria assoluta estraneità ai fatti, evidenziando poi che le domande dell'istante sono integralmente rivolte a Wind. In merito allo svolgersi dei fatti, specifica quanto segue:

- che in data 13.11.2014 veniva richiesto dall'istante passaggio a Telecom della linea fissa e che in data 18.11.2014 tale richiesta andava in scarto a seguito della cessazione dell'utenza da parte di Wind. A causa di tale cessazione non è stato possibile per Telecom recuperare l'utenza;



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

e-mail [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)

- che in data 05.12.2014 l'istante chiedeva l'attivazione di una nuova utenza, migrata poi ad altro operatore in data 12.01.2016.

Telecom rappresenta di aver sempre adempiuto ai propri doveri ed oneri e che nulla possa essere ad essa imputato.

#### 4. Motivazione della decisione

In via preliminare occorre specificare che dalla ricostruzione dei fatti emergente dalla lettura di quanto in atti, oltre che dalle richieste avanzate dalla parte istante, l'operatore Telecom non appare chiamato a rispondere per alcuna responsabilità in merito al proprio operato.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte nei confronti dell'operatore Wind devono essere rigettate per le ragioni di seguito precisate.

- A) Le domande a) e b) devono essere rigettate. L'istante non ha prodotto alcuna documentazione a sostegno della propria rimostranza, in particolare non ha prodotto alcun certificato atto a dimostrare che la banda minima non era garantita. A tal proposito va rilevato come il certificato ottenibile dal sito AGCOM <https://www.agcom.it/misura-internet-da-postazione-fissa> *“costituisca prova della inadempienza contrattuale e può, quindi, essere utilizzato per proporre un reclamo e richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti ovvero per esigere il recesso senza costi di disattivazione dal contratto”*. Riguardo alle lamentele avanzate dall'istante, va rilevato che non vi sono reclami tracciati per l'anno 2014 e fino alla cessazione del contratto in data 29.11.2014. Inoltre le ricostruzioni dei fatti effettuate dall'istante e dall'operatore, anche in merito alla presentazione dei reclami sono assai distanti: l'istante sostiene di aver stipulato il contratto *“nell'estate 2014”* e che *“sin dall'attivazione (del 21/09/2014) riscontrava diversi disservizi”*. Appare ovvio che i fatti sono incongruenti e non viene data spiegazione del motivo per il quale l'attivazione è avvenuta a fine settembre con contratto stipulato in estate. L'operatore, senza essere smentito da memoria di replica, sostiene invece che il primo reclamo dell'istante è del 30/09/2014 e che lo stesso operatore ha verificato la stabilità della connessione. Il primo reclamo dell'istante accertato è del 04/02/2015, assai molto dopo la disdetta del contratto. Per tali motivi, data la genericità dei fatti rappresentati, non è possibile accogliere la domanda dell'istante (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/2014).



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

e-mail [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)

B) La domanda di cui al punto c) deve essere rigettata.

L'istante chiede un indennizzo per la subita sospensione della linea avvenuta per giorni 15 a partire dal 28.11.2014. Dalla ricostruzione dei fatti emerge tuttavia che nel caso di specie non si tratti di una sospensione vera e propria, quanto di una cessazione dell'utenza stessa. In data 28.10.2014 a mezzo raccomandata A/R il legale rappresentante della società istante, recedeva dal contratto per il perdurante disservizio e non si ha traccia di alcuna richiesta di migrazione ad altro operatore per il mantenimento del numero. In data 29.11.2014 Wind dismette la linea come da richiesta dell'utente e pertanto non può essere riconosciuto alcun indennizzo per la relativa sospensione del servizio.

C) La domanda di cui al punto d) deve essere rigettata in quanto esula dal contenuto vincolato di cui all'art. 19 comma 4 della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

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 della società XXX nei confronti della sola società Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X per le ragioni 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

e-mail [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)