

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.327
LEGISLATURA	X

Il giorno 27/11/2017 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 CONTROVERSIA XXX / WIND TRE 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 l'art. 1218 cc.;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Visto il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante il "*Codice del consumo*";

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 n. 664/06/CONS, del 23 novembre 2006, recante "*Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza*", All. A;

Vista la delibera 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 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 Agcom 274/07/CONS, del 6 giugno 2007, recante "*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*";

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

Viste le delibere Agcom n. 91/10/CIR, Corecom Lazio n. 45/12, Corecom Emilia-Romagna n. 17/15;



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 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.2017.2387);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta nei confronti di Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni X, di seguito Wind) l’interruzione del servizio adsl. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione l’istante dichiara quanto segue:

- in data 24.06.2014 – cliente di Telecom Italia X (oggi Tim X, di seguito Telecom) – aderisce alla proposta Wind per linea fissa denominata “All inclusive unlimited-adsl”, al costo di euro 29,95 al mese;
- successivamente riceve il contratto al costo di euro 41,95 al mese oltre ad un contributo di attivazione di euro 20,00;
- avvedutosi della predetta difformità, in data 26.06.2014 recede dalla proposta di contratto tramite raccomandata a/r anticipata a mezzo fax;
- in data 29.06.2014 rimane privo del servizio internet;



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

- dopo aver avanzato numerose segnalazioni all'operatore, il 21.07.2014 gli viene comunicato di non essere più cliente Wind e che quest'ultimo ha liberato la linea;
- la stessa Wind, riconoscendo che l'istante non è più suo cliente, provvede a stornare con nota di credito la fattura nel frattempo emessa;
- tuttavia il ripristino effettivo del servizio e il rientro della linea in Telecom, più volte avviato da quest'ultimo operatore a partire dal 21.07.2014, si conclude positivamente solo in data 03.11.2014.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto nei confronti di Wind e di Telecom e/o in solido, per le rispettive responsabilità:

- 1) il risarcimento dei danni per l'interruzione della linea adsl dal 29.06.2014 al 03.11.2014 (tot. 127 giorni) ai sensi dell'art. 5, comma 1 del Regolamento indennizzi e/o un indennizzo ritenuto congruo;
- 2) il rimborso delle spese legali.

2. La posizione dell'operatore

Con propria memoria difensiva Wind respinge ogni responsabilità rispetto a quanto lamentato dall'istante. In particolare l'operatore conferma di aver ricevuto in data 03.07.2014 la raccomandata dell'utente tramite la quale lo stesso comunicava la propria volontà di recedere dal contratto, ma precisa che non è stato possibile dare seguito da subito a tale richiesta in quanto: in un primo momento, ossia alla data di presa in carico del recesso il 07.07.2014, l'ordine di attivazione del servizio era ancora in corso sui sistemi; in un secondo momento, in data 16.07.2014, il cliente ha rifiutato la consegna degli apparati; da ultimo, in data 21.07-07.08-19.08.2014, gli ordini di cessazione emessi sono stati respinti da Telecom con la motivazione "impossibile individuare l'impianto da variare/cessare". Wind rileva che è stato possibile cessare il servizio adsl solo "a seguito della ricezione di notifica di espletamento dell'ordine di cessazione da parte di Telecom in data 03.11.2014". L'operatore conferma infine di aver provveduto ad annullare il 20.09.2014 il conto telefonico n. 7913969853 e di aver fornito il 29.07.2015 regolare riscontro al reclamo dell'utente.



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

3. Motivazione della decisione

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

- a) In via preliminare si deve dichiarare l'inammissibilità, ai sensi dell'art. 14 del Regolamento, della richiesta di eventuale condanna dell'operatore Telecom in quanto il Corecom può disporre il coinvolgimento nel merito del solo operatore nei cui confronti sia stato esperito il tentativo di conciliazione con esito negativo. Deve infatti rilevarsi che il tentativo di conciliazione prodromico alla controversia in esame è stato esperito unicamente nei confronti di Wind (prot. n. AL.2017.40920 del 03.11.2014) e che, peraltro, il tentativo di conciliazione promosso separatamente dall'utente nei confronti di Telecom si è concluso con accordo in data 09.05.2017 (prot. AL.2017.22311 del 09.05.2017). Stante quanto premesso, il coinvolgimento di Telecom in questa sede è ammesso unicamente a fini istruttori, come già comunicato all'istante (prot. AL.2015.34648 del 13.08.2015). A tal proposito deve rilevarsi che, al fine di ricostruire la vicenda sottesa all'odierna controversia che, come si dirà al punto che segue, attiene al diritto di recesso in pendenza di procedure di passaggio fra operatori, si è ritenuto di tenere conto dei rilievi formulati dalla parte istante nel corso della procedura e di disporre un'integrazione istruttoria nei confronti di Telecom in applicazione dell'art. 18 del Regolamento e del punto III.4.1 delle Linee Guida di cui alla delibera 276/13/CONS. Sempre in via preliminare, chiarito che la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze del Corecom ai sensi dell'art. 19, comma 4 del Regolamento, si precisa che la domanda sub 1), sebbene sia indicata quale pretesa risarcitoria, sulla base dei criteri interpretativi adottati dall'Autorità al punto III.1.3 delle predette Linee Guida verrà trattata quale richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto dell'utente all'indennizzo ai sensi del Regolamento indennizzi, che trova applicazione in questa sede.
- b) In merito alla lamentata interruzione del servizio si ritiene di accogliere la richiesta formulata sub 1) e si osserva quanto segue. Atteso che il contratto *de quo* rientra nella tipologia dei contratti conclusi a distanza, come tali soggetti alla disciplina di cui alla delibera Agcom n. 664/06/CONS (applicabile *ratione temporis* al caso in esame), il recesso dell'utente deve essere ricondotto alla



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

tipologia del c.d. diritto di ripensamento di cui all'art. 64 del Codice del consumo, che permette di sciogliersi dal vincolo contrattuale entro 10 giorni lavorativi senza motivazione e senza costi. Nella fattispecie, benché la comunicazione con cui l'utente ha manifestato il proprio ripensamento sia pervenuta a Wind a mezzo raccomandata in data 02.07.2014, come comprovato in atti, e dunque l'utente abbia regolarmente esercitato il recesso nei tempi e nelle modalità previste dalla normativa, lo stesso ha tuttavia subito il pregiudizio derivante dall'indebita interruzione della linea e dal ritardo nella riattivazione del servizio. Poiché la controversia in esame attiene agli effetti che l'esercizio del diritto di recesso dal contratto concluso con Wind ha prodotto sulla procedura di passaggio in corso, essa deve essere esaminata non soltanto alla luce della disciplina a tutela dei consumatori che stipulano contratti a distanza, ma anche della normativa che regola le procedure di passaggio tra operatori di telecomunicazioni (delibera Agcom n. 274/07/CONS). In particolare trova applicazione la specifica disciplina di cui alle delibere Agcom n. 664/06/CONS (art. 5, commi 2 e 4, lett. b) e n. 274/07/CONS (art. 17, comma 7) nell'ambito della quale il rafforzamento del diritto dell'utente a cambiare idea, in tempi molto stretti, ove le condizioni accettate si rivelassero non aderenti alle proprie aspettative, è funzionale a consentire che il processo di attivazione del contratto possa essere interrotto prima che questo produca effetti permanenti e a vincolare l'operatore a ripristinare compiutamente e in un termine temporale ristretto la situazione *quo ante*. Al riguardo occorre rammentare che il cliente è tenuto ad esprimere il proprio ripensamento all'operatore recipient (nel caso di specie, Wind), il quale, ricevuto il ripensamento dell'utente, deve inviare al donating (nel caso di specie, Telecom) una notifica che interrompe il processo di migrazione. Dispone l'art. 17, comma 7 della delibera 274/07/CONS che "qualora il recipient riceva nei termini previsti una comunicazione di recesso, da inviare nelle modalità previste all'art. 5 comma 3 del Regolamento in allegato A alla delibera n. 664/06/CONS, da parte del cliente, procede senza indugio all'interruzione della procedura di attivazione o migrazione". A causa delle tempistiche previste per le procedure di passaggio, tuttavia, il recipient potrebbe ricevere la comunicazione del cliente quando ormai, secondo le specifiche tecniche, non è più possibile interrompere la procedura (il provisioning è già stato avviato o il cliente è già migrato). In tali casi non risulta possibile revocare la richiesta di attivazione già inoltrata all'operatore di rete e



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

dunque il recesso si traduce nella necessità di avviare un doppio passaggio: attivazione e ripristino della configurazione iniziale. A tal proposito deve rilevarsi che l'acquisizione agli atti del procedimento ai sensi dell'art. 18 del Regolamento delle schermate in suo a Telecom è stata necessaria al fine di verificare le fasi di passaggio dell'utenza da Telecom a Wind e da Wind a Telecom. L'istruttoria condotta sulla base di tutta la documentazione presente agli atti ha consentito di accertare che Wind ha avviato la procedura di attivazione della linea sui propri sistemi nell'immediatezza del consenso prestato dall'utente. Dalle schermate in uso a Telecom risulta infatti che l'ordine di attivazione ricevuto da Wind è stato inserito sui sistemi di Telecom già il 26.06.2014. Dalle medesime schermate si trae poi conferma di quanto rilevato da Wind, ossia che Telecom ha dato seguito alla richiesta di attivazione ricevuta da Wind, espletandola (*i.e.* concludendola sui sistemi) l'01.07.2014. Una volta ricevuta la richiesta di subentro da parte di Wind, altro non poteva fare Telecom se non disattivare la risorsa per dare seguito alla richiesta ricevuta dall'altro operatore e consentirgli di attivarla sui propri sistemi. Il ripensamento dell'utente, pervenuto a Wind il 02.07.2014, è quindi intervenuto a conclusione della procedura di passaggio da Telecom a Wind, con la conseguenza che nel caso di specie gravava su Wind l'onere di non dare corso alla migrazione o di non processarla in pendenza del termine di 10 giorni per il ripensamento, o quanto meno quello di ripristinare la precedente configurazione all'atto della ricezione del ripensamento senza ritardi o disservizi per l'utente. E' bene ricordare, infatti, che la normativa di settore (art. 17, comma 2 delibera n. 274/07/CONS) prevede espressamente che "i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo anche tramite apposite procedure di sincronizzazione, con l'obiettivo di non recare disservizio al cliente finale". Invece, nel caso di specie, il servizio veniva interrotto il 29.06.2014 e riattivato solo il 03.11.2014. Nel caso in esame era l'operatore recipient Wind, come detto, a doversi fare carico del ripristino dello *status quo ante*, senza disagi e disservizi per l'utente. Sotto questo profilo preme evidenziare innanzitutto che, mentre l'istante ha dato prova di aver segnalato ripetutamente il disservizio lamentato, Wind non ha fornito giustificazione o avanzato contestazione alcuna in punto all'assenza del servizio, sebbene nel periodo della lamentata sospensione la risorsa fosse sotto la sua gestione, tantomeno ha in alcun modo provato di aver reso edotto l'utente in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici riscontrati in fase



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 passaggio contrariamente a Telecom, che in più occasioni, come evidenziato dalle lettere inviate all'istante presenti agli atti, ha comunicato di non poter procedere con l'attivazione del servizio a causa di impedimenti tecnici che ne impedivano l'espletamento. Inoltre, all'esito dell'istruttoria condotta non è stato possibile trovare riscontro degli ostacoli tecnici opposti da Wind al tempestivo rientro della risorsa in Telecom: dalle schermate prodotte da Telecom risulta infatti che la sola richiesta di cessazione inoltrata da Wind è stata acquisita sui sistemi Telecom il 31.10.2014 ed espletata l'01.11.2014 e non risultano presenti ordini di disattivazione precedenti da parte di Wind, a partire dalla data di presa in carico della richiesta di recesso dell'utente. Anche la circostanza addotta da Wind dell'avvenuto rifiuto da parte dell'utente alla consegna dell'apparato non appare idonea ad esonerare l'operatore da responsabilità, atteso che l'utente ha agito in coerenza con la manifestata volontà di non avere alcun rapporto in essere con il predetto operatore. Deve piuttosto evidenziarsi che Wind non ha atteso il decorrere del termine utile per il recesso né ha dimostrato la non imputabilità del disservizio lamentato al proprio operato ai sensi dell'art. 1218 del c.c. Sulla scorta del summenzionato inquadramento è possibile concludere che la sospensione del servizio, conseguente alla condotta tenuta dall'operatore in relazione alla gestione del diritto di ripensamento ritualmente esercitato dall'utente, in assenza di prova contraria, è da imputarsi alla responsabilità di Wind e in quanto tale implica il riconoscimento in favore dell'utente del diritto ad un indennizzo proporzionato al disservizio subito. Pertanto in considerazione del fatto che nel periodo compreso dal 29 giugno 2014 al 03 novembre 2014 la linea *de qua* è stata sospesa, Wind è tenuta a corrispondere in favore dell'utente per ogni giorno di interruzione del servizio l'indennizzo di euro 5,00 previsto dall'art. 5, comma 1 del Regolamento indennizzi, per un importo complessivo pari ad euro 635,00 (5,00 euro X 127 giorni).

- c) Benché la domanda sub 2) non sia formalmente di competenza di questa sede in virtù della gratuità della procedura e della non obbligatorietà dell'assistenza legale, deve precisarsi che la stessa risulta accoglibile nei termini di cui al comma 6 dell'art. 19 del Regolamento, che consente di riconoscere il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura. In considerazione della partecipazione dell'utente alle udienze di conciliazione e di



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

discussione con l'assistenza di un legale, appare equo e proporzionato riconoscere in favore della parte istante il rimborso della somma di euro 100,00 per le spese di procedura.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla la Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 635,00 (seicentotrentacinque/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio.
3. 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 costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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.



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

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