

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.345
LEGISLATURA	X

Il giorno 20 dicembre 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



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

e-mail 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 n. 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";

Viste le delibere Corecom Umbria n. 14/12, Corecom Emilia-Romagna n. 57/14 e Corecom Lazio n. 23/12;

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;



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.2684);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 20 dicembre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato l'emissione di fatture/spese non giustificate relativamente ai servizi forniti da parte della società Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 23.04.2013 ha chiesto all'operatore di attivare una nuova linea denominata Wind Impresa con 12 canali voce, attivazione completata in data 10.07.2013;
- che in data 11.07.2013, cambiate le condizioni lavorative, aveva chiesto il trasloco delle dette linee in una sede secondaria;
- che il trasloco non è mai avvenuto, con la conseguenza che l'istante non ha mai utilizzato dette linee;
- che ha disdetto il contratto, cessato definitivamente in data 22.11.2013;
- di aver contestato gli addebiti relativi a dette linee chiedendo il rimborso dei medesimi.

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

- a) il rimborso totale degli importi addebitati relativi alle linee Wind Impresa (n. 12) con relativa nota di credito;
- b) un indennizzo per le 12 numerazioni perse poiché è stato costretto a cessare il contratto.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato.

Nel merito specifica che in data 21.05.2013 l'agenzia D'Onofrio inviava una proposta di contratto per l'attivazione di una linea fissa con 12 canali con listino Impresa Voce&Web, n. 1 linea dati e n. 4 apparati router, attivazione che avveniva in data 10.07.2013.

In data 12.07.2013 l'agenzia D'Onofrio inviava una proposta di contratto per il trasloco dei servizi di cui sopra, richiesta che si concludeva in data 12.07.2013 negativamente in quanto presentava



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

l'errore "Ordine tecnico non acquisito – errore elementi della sede 504026351: in presenza di un accesso Voip deve essere presente anche un P/S Cablaggio Linee – semantica non corretta". In data 15.07.2013 l'agenzia D'Onofrio inviava nuovamente una proposta di contratto per il trasloco dei servizi di cui sopra, richiesta che si concludeva in data 15.07.2013 negativamente in quanto presentava l'errore "Ordine tecnico non acquisito – errore elementi della sede 504026351: in presenza di un accesso Voip deve essere presente anche un P/S Cablaggio Linee – semantica non corretta", ripetuta anche in data 22.07.2013, 27.08.2013, 12.09.2013, scartate per il medesimo errore.

Comunica altresì che in data 16.10.2013 l'agenzia D'Onofrio inviava una proposta di contratto per l'attivazione di una linea fissa (con numerazione diversa della precedente) con 12 canali con listino Impresa Voce&Web, n. 1 linea dati (con numerazione diversa dalla precedente) e n. 4 apparati router, per un diverso indirizzo attivazione che in data 11.02.2014 si concludeva negativamente a causa dell'errore "richiesta di accesso non accettata da Ti – cliente irreperibile". Inoltre aggiunge che la richiesta avanzata dal cliente di disattivazione del contratto riferito alla linea XXXX02 veniva accolta in data 05.11.2013 e cessata definitivamente in data 25.11.2013, mentre la linea SHDSL in data 06.12.2013 con gli apparati.

A fronte del mancato trasloco, in data 13.03.2014 il cliente inviava un reclamo chiedendo un indennizzo pari ad Euro 1.749,17.

L'operatore, ritenuta la contestazione fondata, proponeva al cliente il massimo indennizzo previsto dalla carta Servizi, pari ad Euro 100,00. Poiché il cliente chiedeva un indennizzo superiore l'operatore aveva successivamente avviato una transazione commerciale con la proposta di Euro 500,00, che il cliente non aveva accettato.

L'operatore aveva quindi proceduto alla corresponsione tramite accredito in fattura n. 2014T000593337 di Euro 100,00 e chiuso il reclamo in data 23.04.2013.

L'operatore sottolinea come, da Carta Servizi, ha fino a 70 giorni per attivare il servizio a banda larga ovvero operare il trasloco, e quindi dalla data di sottoscrizione del contratto – 23.04.2013 – all'attivazione – 10.07.2013 – sono decorsi n. 8 giorni di ritardo rispetto ai termini sopra indicati.

Stessa considerazione l'operatore svolge per la richiesta di trasloco, che sarebbe dovuta completarsi in data 19.09.2013, aggiungendo che il cliente avrebbe diritto alla restituzione di



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Euro 681,96 (relativi alla fattura di ottobre-novembre per Euro 564,75 e per la fattura di agosto-settembre per Euro 117,21).

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza presentata dalla parte può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

Innanzitutto bisogna distinguere tra concetto di *canale* e concetto di *numero*, una singola linea, può essere a più canali, consentendo il collegamento di più apparecchi e permettendo di smistare le chiamate a essi indirizzate.

Impresa Voce&Web è un'offerta bundle che prevede connettività ad internet e voce in VoIP. Il Cliente potrà scegliere fra tre pacchetti, sempre con connettività simmetrica (SHDSL) e banda minima garantita per la navigazione Internet (MCR).

Il Voice Over Internet Protocol (Voce che viaggia in rete utilizzando il protocollo internet), altro non è che la conversione della telefonia analogica in fonia digitale. La differenza tra analogico e digitale è sostanzialmente rappresentata, dalla qualità dei dati trasmessi che nel caso del digitale significa trasformare un'informazione come la voce in un segnale digitale (ossia composto di 0 e 1 secondo codice binario), permettendo la sicurezza che il dato impacchettato in questo formato potrà raggiungere l'altra parte del mondo o venire inoltrato infinite volte senza subire modifiche strutturali, indipendentemente dalle dimensioni dell'informazione.

I servizi CI Voip funzionano in maniera ottimale utilizzando le connessioni internet di CI (sia asimmetriche come le ADSL, sia simmetriche come le SHDSL), ma possono anche essere usati su connessioni non di CI.

Il fatto che la voce viaggi nei canali internet permette l'integrazione delle chiamate e di tutto il sistema a corredo della fonia, con software di qualsiasi tipo e con applicativi nativi del mondo digitale.

Il servizio Voip permette quindi di effettuare e ricevere più chiamate in contemporanea: il numero di chiamate uscenti è limitato solamente dalla banda disponibile, mentre il numero di chiamate entranti, oltre che dalla banda, è limitato dal numero di canali di ingresso acquistati e configurati sullo specifico account URI.

Quindi la richiesta dell'istante deve essere rimodulata e riguardare la numerazione e non i 12



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

canali ad essa associati.

Premesso quanto sopra si rileva che l'utente non ha adempiuto all'onere probatorio sullo stesso incombente relativamente alla prova del non corretto adempimento del contratto da parte dell'operatore e della perdita del numero per cui chiede l'indennizzo, indicando in modo generico i fatti e non allegando alcuna documentazione a sostegno delle lamentela presentate, in proposito: *è orientamento costante di codesto Comitato, così come di altri Corecom e dell'Autorità, che l'utente debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta* (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14) ed ancora: *a fronte di un'istanza generica e approssimativa dell'istante, qualora nessuna delle due parti fornisca chiarimenti e/o documentazione (omettendo quindi di evadere le specifiche richieste istruttorie formulate dal responsabile del procedimento), deve concludersi per il rigetto dell'istanza, non essendo possibile rinvenire in atti un comportamento scorretto o un inadempimento dell'operatore* (delibera Corecom Umbria n. 14/12). Inoltre si ricorda che, qualora, a fronte della contestazione dell'utente, l'operatore dia prova del contrario, l'utente ha l'onere di replicare sul punto. Nel caso di specie, l'utente nulla ha replicato in proposito, pur avendone facoltà entro il termine a tal fine concesso. Deve pertanto applicarsi quanto disposto dall'articolo 115, comma 1, c.p.c., come modificato dalla legge n. 69/2009, da considerarsi in questa sede come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui "fatti non specificamente contestati dalla parte costituita". Ne consegue che le domande dell'utente devono essere rigettate nel merito, fondandosi su un presupposto di fatto documentalmente smentito dall'operatore (delibera Corecom Lazio n. 23/12).

Si ritiene che la memoria di Wind sia esplicitativa e coerente, in particolare, nella parte in cui descrive le problematiche relative al trasloco, proponendo di rimborsare interamente i canoni pagati per i mesi di ottobre e novembre relativi alle fatture nn. 2013T001343007 per Euro 564,75 e n. 2013T001124810 per Euro 117,21 per un totale di Euro 681,96.

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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. Euro 681,96 (seicentoottantuno/96) a titolo di rimborso, per le motivazioni di cui in premessa.
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.

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom