

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2014.1.10.21.472
LEGISLATURA	X

Il giorno 28/03/2017 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 X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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 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 9/III/08;

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";

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);

Viste le delibere n. 5/12 Corecom Emilia-Romagna e n. 39/09/CIR;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.763);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 28 marzo 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il mancato trasloco delle linee fisse, la perdita delle numerazioni, i disservizi della linea mobile e la mancata gestione del recesso da parte della società WIND TELECOMUNICAZIONI X (di seguito Wind). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a gennaio 2013, in seguito alla richiesta di trasloco di una linea fissa business, che nonostante le segnalazioni non è mai avvenuta, si perdevano 16 linee fisse;
- da aprile 2013 cominciavano gravi disservizi sulla copertura delle utenze mobili e sebbene venissero inviate diverse segnalazioni, il problema non veniva risolto;
- dalle bollette emesse si poteva rilevare il mancato utilizzo delle linee visto che non veniva registrato traffico;
- il 5 giugno 2013 veniva richiesto il recesso dal contratto, ma alcune utenze non venivano staccate e, di conseguenza, si continuava a ricevere bollette fino a marzo 2014;
- a novembre 2013 veniva rimandata copia della richiesta di disdetta, ma, nonostante le promesse di storno, venivano emesse bollette con penali di recesso anticipato;
- inoltre, si rilevava che in tutte le fatture venivano applicati costi diversi da quelli pattuiti.

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

- a) storno fatture dal 6 luglio 2013 in poi;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- b) indennizzo per il ritardo di 5 mesi nella lavorazione della richiesta di trasloco;
- c) indennizzo per perdita delle 16 numerazioni fisse;
- d) indennizzo per i disservizi sulle linee mobili.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore chiede il rigetto di tutte le richieste. In particolare:

- la richiesta di trasloco veniva gestita con ritardo a causa di un'anomalia del sistema;
- per le numerazioni fisse veniva richiesta espressamente la disattivazione dei contratti della linea fissa nn. 101XXX e 101XXX, ai quali erano legate le linee di cui si lamenta la perdita;
- dei disservizi lamentati sulla linea mobile non vi sono segnalazioni, né richieste di assistenza tecnica e, secondo l'art. 3.4 delle Condizioni Generali del Contratto, la Wind non è responsabile se il disservizio sia dovuto a causa a lui non imputabile;
- il reclamo sul ritardo della disattivazione del servizio è fondato poiché la richiesta non veniva inserita correttamente a sistema, infatti si riconosceva un accredito di euro 7.913,57 per il rimborso dei canoni dal 06.07.2013 fino alla reale cessazione delle sim;
- le penali per recesso anticipato sono dovute in base al contratto che, nell'allegato Tecnico, prevedeva un contributo di attivazione pari a euro 80 per ogni sim che veniva scontato completamente solo al cliente che non recedeva prima dei 24 mesi.

3. Motivazione della decisione

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

- a) La richiesta sub a) viene rigettata. Al riguardo si rileva che all'istante venivano addebitate fatture di sim di cui aveva richiesto recesso e, in seguito a diverse segnalazioni con raccomandata, lo stesso operatore, ritenendo fondato il reclamo, riconosceva un accredito di euro 7.913,57. Pertanto, alla luce della documentazione in atti si rileva che le bollette



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

successive alla richiesta di recesso sono state già stornate e per effetto la richiesta dell'istante non viene accolta.

b) La richiesta sub b) viene accolta. In particolare, dalla documentazione emerge che in data 19.07.2012 veniva inviata richiesta di trasloco del contratto n. 101XXX (al quale erano collegate 5 utenze fisse) che solo dopo un'ulteriore segnalazione dell'istante intervenuta in data 11.09.2012, veniva evasa con esito positivo il 14.03.2013. Nella documentazione l'operatore riconosce il ritardo nel trasloco, ma non fornisce spiegazioni o prove volte a dimostrare che sia dovuto a cause a lui non imputabili. Come espresso anche nella Delibera n. 5/12 Corecom Emilia-Romagna, a seguito della "richiesta di trasloco" effettuata dall'utente, sorge in capo all'operatore l'obbligo di rispondere a tale richiesta, per fatti concludenti soddisfacendo la domanda (attraverso l'espletamento del trasloco) oppure comunicando all'utente esito e motivi del rigetto della domanda, così da consentire allo stesso utente di assumere le determinazioni del caso. In mancanza di un tale comportamento deve essere riconosciuto l'inadempimento dell'operatore e il conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo. Alla luce di quanto premesso, e vista anche la giurisprudenza consolidata, si ritiene di riconoscere un indennizzo ai sensi dell'art. 3, comma 1, del "Regolamento indennizzi", calcolato dal 19.07.2012 (data della richiesta del trasloco) al 14.03.2013 (data di evasione della richiesta), decurtando i dieci giorni previsti per una procedura di trasloco, per 228 giorni complessivi. L'indennizzo, vista la natura business del contratto, è calcolato per euro 15 (7,50 x 2) pro die per ogni singola utenza. Ai sensi dell'art. 12, comma 1, del "Regolamento indennizzi" e del capo III.5.3 delle linee guida adottate con delibera n. 276/13/CONS, si ritiene in via equitativa di calcolare l'indennizzo in misura unitaria e, dunque, liquidare un importo pari ad euro 3.420,00 (tremilaquattrocentoventi/00).

c) La richiesta sub c) viene rigettata. Come emerge dalla documentazione, in data 02.04.2013 veniva inviata raccomandata con la richiesta di disattivazione di 13 sim dati dei contratti nn.103XXX e104XXX e, inoltre, veniva richiesta disattivazione dei contratti di linea fissa nn. 101XXX e 101XXX ai quali erano collegate le numerazioni di cui si lamenta la perdita. Difatti, sebbene la richiesta di disattivazione sia stata lavorata in ritardo poiché



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

erroneamente si riteneva che questi contratti fossero oggetto di migrazione, vi è un'espressa richiesta di disattivazione inviata con raccomandata. Pertanto, visto che la disattivazione delle numerazioni è avvenuta con regolare richiesta, si ritiene di non accogliere la domanda dell'istante.

d) la richiesta sub d) viene accolta. Dalla documentazione emerge che l'istante ha subito dei disagi che non hanno permesso di utilizzare le sim mobili, in particolare non vi era copertura di rete. Come dichiarato dall'istante, innumerevoli sono state le segnalazioni al servizio clienti alle quali non seguiva nessun intervento. Il disservizio si rileva anche nel fax inviato il 18.09.2013 nel quale venivano contestate le fatture emesse proprio perché si riferivano ad utenze mobili che non era possibile utilizzare. Dal canto suo, Wind precisa che in seguito all'arrivo del fax si cercava di contattare il cliente ma risultava irreperibile e, inoltre, ritiene di non essere responsabile nel caso in cui le carenze del servizio siano dovute a cause a lui non imputabili. Nella documentazione però non vi nessuna prova dalla quale si possa desumere il corretto adempimento di Wind e né prove che dimostrino che il disservizio lamentato sia dovuto a cause non imputabili allo stesso. Come da giurisprudenza consolidata (ex multis 39/09/CIR), per escludere la propria responsabilità, l'operatore deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili e, inoltre, deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione non ritenendo sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, infatti l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Alla luce di quanto ricostruito nell'istruttoria documentale e vista la giurisprudenza consolidata, si ritiene di riconoscere un indennizzo ai sensi dell'articolo 5, comma 1, del "Regolamento indennizzi". Premesso che l'istante avesse attivi più contratti telefonici con oggetto più numeri fissi e mobili, e, visto che non vengono indicate precisamente su quali e quante numerazioni è stato il malfunzionamento, si ritiene di calcolare in misura unitaria l'indennizzo da liquidare. L'indennizzo va calcolato dal 18.09.2013 (data invio fax dal quale si rileva formalmente la segnalazione del disservizio) al 06.02.2014 (data di recesso da tutte le sim intestate) per 141 giorni complessivi. Vista la natura business delle utenze l'importo è calcolato in misura pari al doppio, pertanto,



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

l'indennizzo, calcolato 10 euro pro die (5,00 x 2), è pari a euro 1.410,00 (millequattrocentodieci/00).

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

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Telecomunicazioni X 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 3.420,00 (tremilaquattrocentoventi/00) a titolo di indennizzo unitario per la ritardato trasloco di 5 utenze (euro 15,00 per 228 giorni complessivi di ritardo);
 - II. 1.410,00 (millequattrocentodieci/00) a titolo di indennizzo unitario per il malfunzionamento delle linee sim (euro 10,00 per 141 giorni complessivi di malfunzionamento).
3. La società Wind Telecomunicazioni 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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom