

Protocollo: vedi segnatura.XML

Tit. 2015.1.10.21.197

**OGGETTO: Definizione controversia XXX/ Tim X /Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X**

La Responsabile del Servizio

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 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 Agcom n. 274/07/CONS; n. 14/11/CIR; n. 81/12/CIR;

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. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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 ha lamentato la ritardata lavorazione della disdetta e la ritardata migrazione a carico della società Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 7.03.2011 avviava procedura di migrazione da Tim X (di seguito Telecom) verso Wind per le linee 0522/XXX185 a Quattro Castella (RE), 0522/XXX382 a Cavriago, 0522/XXX200 a San Polo d'Enza a cui aggiungeva l'attivazione di due nuove linee secondarie di cui ai nn. 0522.XXX776 a Cavriago, e 0522/XXX405 a Quattro Castella e di linee ADSL.
- che in data 17.01.2012 inviava raccomandata A/R a Wind di disdetta delle linee fisse 0522/XXX233 e 0522/XXX399 e ADSL W50XXX876 a seguito del trasferimento della sede aziendale e in virtù dell'attivazione delle nuove linee di cui sopra. A seguito di tale disdetta l'istante lamenta che non cessava la fatturazione e pertanto in data 28.12.2013 inviava una nuova raccomandata A/R alla quale Wind rispondeva dicendo di non aver iniziato alcuna attività di disattivazione delle linee.
- che in data 18.04.2014 l'utente inviava un nuovo reclamo a Wind a mezzo raccomandata A/R lamentando i disservizi, la percezione di una doppia fatturazione per diversi mesi dell'anno 2012, da parte sia di Telecom sia di Wind, per la mancata cessazione della linea ad opera di Wind.
- che è stato costretto a passare a Vodafone da agosto 2014 a causa del perdurare della situazione di disagio.

In base a tali premesse l'utente ha richiesto:

- a) chiusura di tutti i contratti Wind senza addebito di costi per recesso e rimborso di ogni eventuale somma a questo titolo già percepita dalla società;
- b) rimborso della fattura n. 2014T000977139 del 20.09.2014 per euro 195,20;
- c) rimborso fatture pagate a Wind e Telecom in contemporanea dall'1.02.2012 al 31.12.2012, in particolare rimborso da parte di Wind di tutte le fatture emesse dal 17.01.2012 al 13.01.2014 per occorrenza doppia fatturazione;
- d) indennizzo per ritardata disattivazione dei contratti voce/ADSL di cui in narrativa;
- e) indennizzo per ritardata migrazione delle linee voce/ADSL;
- f) indennizzo per mancata risposta a reclamo;
- g) indennizzo per i disagi sofferti, per le errate informazioni ricevute e per il complessivo comportamento scorretto tenuto dalle compagnie.

## 2. La posizione dell'operatore Wind

L'operatore Wind, nella propria memoria costitutiva, precisa quanto segue.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

In merito al lamentato ritardo nella disattivazione di cui l'utente chiede ristoro, specifica che le richieste di disattivazione delle linee voce e ADSL collocate nella sede aziendale di via XXX a Quattro Castella (RE), di cui a n. 0522.XXX987 e W50XXX677, pervenute tramite raccomandata A/R del 13.01.2012, sono state processate rispettivamente in data 24.02.2012 e 28.02.2012, in termini di legge. Solo in un secondo momento l'utente ha richiesto la disattivazione delle linee fisse 0522/XXX233 e 0522/XXX399 e ADSL W50XXX876, con raccomandata A/R del 28.12.2013; la disattivazione è avvenuta rispettivamente in data 16.01.2014, 15.01.2014 e 1.02.2014.

Con riguardo alla richiesta di portabilità della linea 0522.XXX382, effettuata in data 7.05.2011, la stessa è andata a buon fine in data 17.06.2011, entro i 70 giorni previsti da contratto.

Per la portabilità richiesta sulla linea 0522.245185 in data 21.09.2011, si precisa che la stessa non è andata a buon fine in quanto il codice segreto fornito dal cliente non era corretto, dunque nessuna responsabilità è imputabile a Wind.

L'operatore afferma che la nuova richiesta di migrazione per detta linea, in aggiunta alla linea secondaria di cui a n. 0522.XXX405, avvenuta in data 18.09.2012, abbia rispettato i 70 giorni previsti da contratto, essendo la seconda richiesta stata effettuata in data 10.07.2012 (data della richiesta di migrazione e non di conclusione del contratto, come erroneamente scritto dall'operatore in memoria). Nulla è dunque dovuto a titolo di indennizzo poiché la domanda è infondata.

Relativamente alla linea individuata erroneamente dall'utente con il n. 0522/XXX200, ma che in realtà si riferisce alla linea n. 0522/XXX200, l'operatore ammette la fondatezza della contestazione, rilevando che la portabilità sia stata effettuata in 110 giorni, anziché entro i 70 previsti, maturando così 40 giorni di ritardo indennizzabili.

In merito alla richiesta di storno della fattura n. 2014T000977139 del 20.09.2014, Wind ammette la fondatezza della contestazione, dal momento che le linee di riferimento di cui ai nn. 0522/XXX382, 0522.XXX776, 0522/XXX200, 0522.XXX185, 0522/XXX405 risultano ancora attive nei sistemi dell'operatore con conseguente non dovuto addebito dei canoni.

La società precisa che lo storno/rimborso riguarda solamente utenze fisse e non anche ADSL, in quanto queste ultime non sono state interessate da alcuna richiesta di migrazione.

Wind precisa infine che i costi da sostenere in caso di recesso anticipato rispetto al termine di 24 mesi sono quelli contrattualmente previsti nell'allegato proposta economica e che sono pertanto dovuti. Precisa inoltre che ai reclami è sempre stato dato esito telefonicamente e/o tramite mail.

Si evidenzia un insoluto attuale pari ad euro 1.972,00.

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

L'operatore Telecom, nella propria memoria costitutiva, precisa quanto segue.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

La linea principale di cui a n. 0522.XXX185 è rientrata in Telecom da Vodafone in data 13.07.2011 ed è rimasta Telecom sino al 18.09.2012, data di migrazione a Wind. I tentativi di migrazione precedenti a tale data e non andati a buon fine per cause non imputabili a Telecom, non minano la validità e la correttezza della fatturazione dei servizi, essendo la linea ancora in essere. L'operatore specifica che nella fattura n. 6/2012 sono stati rimborsati i canoni non dovuti dal 18.09.2012 al 30.10.2012.

L'utenza n. 0522/XXX382 è migrata in Wind il 15.06.2011.

Telecom specifica inoltre che mai nessun reclamo è stato a lei inviato, che non ci sono prove in senso contrario in atti e che pertanto nulla può essere chiesto a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo.

Infine l'operatore specifica che la richiesta d'indennizzo per "disagio" non possa trovare ristoro in questa sede, in quanto esula dalle materie di competenza dell'Autorità adita.

In ragione di quanto esposto Telecom chiede vengano respinte tutte le doglianze di parte istante.

#### **4. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere parzialmente accolte per le ragioni di seguito precisate.

A) La domanda a) deve essere respinta in quanto esula dal disposto dell'art. 19 comma 4 delibera 173/07/CONS della sede definitiva, tramite la quale non possono essere imposti obblighi di *facere*. Si specifica che le linee di riferimento risultano ancora attive nei sistemi dell'operatore Wind, come dallo stesso ammesso in memoria in atti, il quale rappresenta che i canoni ulteriori eventualmente fatturati saranno rimborsati. La presente autorità non può tuttavia provvedere allo storno di canoni non ancora fatturati o relativamente a fatture non specificamente contestate nonché precedentemente oggetto di tentativo obbligatorio di conciliazione. L'eventuale richiesta di cessazione di ulteriori utenze in capo a Wind dovrà essere inoltrata direttamente all'operatore, secondo le modalità previste.

B) La domanda di cui sub b) viene respinta. In merito alla richiesta di storno della fattura n. 2014T000977139 del 20.09.2014, Wind ha ammesso la fondatezza della contestazione, ma ha già provveduto al ristoro della stessa emettendo nota di credito di cui al doc. 41 in atti. Pertanto la relativa domanda deve essere respinta.

C) La domanda di cui sub c) viene respinta. Rinviano alla ricostruzione delle dinamiche effettuata nei capi D) ed E) occorre evidenziare che le linee fisse 0522/XXX233 e 0522/XXX399 e ADSL W50XXX876 vengono disattivate in seguito alla ricezione della raccomandata A/R del 28.12.2013, pertanto la fatturazione precedente risulta dovuta, in quanto secondo l'esame documentale e la ricostruzione di Wind, non contestata con memoria di replica dall'utente, la lettera di disdetta del 17/01/2012 richiedeva la disattivazione delle linee in Via XXX a YYY, senza indicare i numeri di utenza. Le linee



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

oggetto di disattivazione vengono però indicate in memoria costitutiva di Wind nei n. 0522.XXX987 (voce) e W50XXX677 (ADSL) e non nei numeri indicati dall'istante 0522/XXX233 e 0522/XXX399 e ADSL W50XXX876. Per tale motivo la richiesta non può essere accolta.

D) La domanda d) deve essere respinta. In merito alla richiesta di indennizzo avanzata dall'istante per la ritardata disattivazione delle linee voce/ADSL occorre specificare che dalla ricostruzione dei fatti proposta dal ricorrente e dall'operatore Wind è accertato il fatto che in data 13.01.2012 veniva inviata raccomandata A/R di disattivazione di via XXX a YYY (RE). Nella lettera, in atti, non vengono però specificati i numeri delle utenze interessate, ma viene solamente fornito l'elemento dell'indirizzo di allocazione delle stesse. Wind, nella propria memoria, evidenzia come in risposta a tale richiesta abbia provveduto al distacco delle linee di cui a n. 0522.XXX987 (voce) e W50XXX677 (ADSL), associate a tale indirizzo, nel rispetto dei termini contrattuali. Allo stesso modo Wind ha agito tempestivamente al ricevimento della raccomandata A/R del 28.12.2013, quando l'utente ha pacificamente chiesto la disattivazione delle linee fisse 0522/XXX233 e 0522/XXX399 e ADSL W50XXX876. Ora, mancando in atti i contratti coi quali tali linee sono state attivate e non avendo ulteriori elementi di identificazione a disposizione oltre a quanto dedotto e prodotto nel presente procedimento, occorre sottolineare come alla ricostruzione dei fatti operata da Wind, l'utente non abbia replicato, nè siano emersi in corso di istruttoria elementi a smentita. Nulla dunque risulta dovuto a titolo di indennizzo per ritardo nella disattivazione del servizio voce/ADSL.

E) La domanda di cui sub e) deve essere parzialmente accolta. In riferimento al ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione occorre sottolineare come la giurisprudenza sul punto si sia espressa affermando che è necessario che l'utente fornisca prova del fatto che l'operatore non abbia tempestivamente provveduto ad attivare la procedura prevista dalla delibera AGCOM 274/07/CONS, oppure che non abbia provveduto ad informare l'utente dell'ineseguitività della richiesta stessa indicandone le ragioni tecniche e non (*ex multis* delibera AGCOM n. 14/11/CIR, n. 81/12/CIR). Nel caso di specie la contestazione relativa al ritardo della migrazione appare generica e non adeguatamente circostanziata, mancando specifici riferimenti alle singole utenze interessate nella ricostruzione fornita dall'utente nell'istanza, mancando ulteriori elementi probatori in atti tali per cui tale ritardo possa dirsi provato.

Tuttavia la ricostruzione dei fatti operata da Wind, confermata anche da quanto emerge dalla ricostruzione operata da Telecom, appare meritevole di accoglimento.

Relativamente alla linea individuata erroneamente dall'utente con il n. 0522/XXX200, ma che in realtà si riferisce alla linea n. 0522/XXX200, l'operatore ammette la fondatezza della contestazione, rilevando che la portabilità sia stata effettuata in 110 giorni, anziché entro i 70 previsti, maturando così 40 giorni di



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

ritardo indennizzabili. Ai sensi dell'art. 6 comma 1 del regolamento in materia di indennizzi devono dunque essere riconosciuti euro 5,00 *pro die*, da raddoppiarsi ex art 12 comma 2, in considerazione del fatto che si tratti di un contratto business, per un totale di euro 400,00 (euro 5,00 x 2 business x per 40 giorni complessivi).

F) Le domande f) e g) vengono trattate congiuntamente e devono essere respinte.

Riguardo alla asserita mancata risposta ai reclami, essa appare infondata. Relativamente all'operatore Telecom non sono documentati in atti né esposti in narrativa elementi riferiti ad alcun tipo di reclamo proposto. L'operatore Wind invece ha risposto ai diversi reclami ricevuti nei tempi di legge, come documentato in atti.

In merito alla domanda di cui al punto f) si precisa che la stessa deve essere respinta in quanto esula dal disposto dell'art. 19 comma 4 delibera 173/07/CONS della sede definitiva.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza della società XXX, P.IVA. XXX, nei soli 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, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 400,00 (quattrocento/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella migrazione della linea 0522/241200 (euro 5,00 x 2 business x per 40 giorni complessivi);

3. La società Wind Tre X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina 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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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 presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)