

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.690
LEGISLATURA	X

Il giorno 17 aprile 2018 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 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";

Vista la delibera Agcom n. 78/17/CIR;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

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.2018.830);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 17 aprile 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di una serie di utenze business fornite dall'operatore Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni X - di seguito Wind), lamenta una serie di problematiche relative all'attivazione dei servizi richiesti.

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

- che in data 27.06.2016 vengono stipulati una serie di contratti per 3 schede SIM voce, 1 scheda SIM dati, 2 linee fisse + ADSL, 2 modem e 1 I-Phone 6S-plus da 64 GB;
- che tali contratti comportano una migrazione in Wind dal vecchio operatore;
- che in data 13.07.2016 la linea fissa viene disattivata e ad oggi è ancora non funzionante;
- che sono state formulate diverse segnalazioni al servizio clienti;
- che in data 3.08.2016 l'istante viene informato da Wind che in data 26.07.2016 la migrazione è stata negata in quanto la zona non offre adeguata copertura di rete;
- che il numero fisso aziendale è inutilizzabile e l'azienda è conseguentemente irreperibile via filo;
- che solo in seguito alla stipulazione del contratto l'istante viene informato che le SIM Wind sugli apparati Tim X non sono funzionanti e dunque il telefono aziendale non è utilizzabile con le nuove schede, con conseguenti disagi;
- che la migrazione del numero mobile xxxx756 non è andata a buon fine a causa dell'errata trasposizione del codice della scheda ad opera di un addetto Wind e che ora la linea è inutilizzabile;
- che l'istante vuole provvedere alla restituzione del modem e del telefono Huawei poiché mai utilizzati e ancora imballati.

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

- a) il risarcimento per tutti i danni subiti dalla società per Euro 1.000,00;



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

- b) l'annullamento di tutte le posizioni aperte;
- c) il rimborso del costo per l'acquisto di un apparecchio telefonico compatibile con le schede Wind (in sostituzione dell'I-Phone aziendale) per Euro 409,90.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind contesta integralmente quanto dedotto in fatto e in diritto dall'istante e specifica quanto segue. In merito ai ritardi lamentati nelle attivazioni delle varie utenze, l'operatore ha sempre agito tempestivamente, informando l'istante circa le varie problematiche volta per volta riscontrate. In merito alla richiesta di restituzione del terminale Huawei si precisa che il cliente, sottoscrivendo il contratto del 27.06.2016, ha acquistato detto terminale con vendita a rate (con un'unica rata finale per Euro 72,00 che sarebbe stata scontata del 100% in caso di cessazione del contratto per lo spirare del termine di 24 mesi).

Si precisa che la situazione contabile ad oggi attesta una passività per Euro 781,05 a favore dell'operatore.

3. Motivazione della decisione

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

A. Le domande a) e c) devono essere rigettate.

La scrivente Autorità non può riconoscere risarcimenti danni, per i quali rimane sempre competente l'Autorità Giudiziaria ordinaria; in questa sede è solamente possibile riconoscere indennizzi ai sensi dell'allegato A alla delibera 73/11/CONS, articolo 19 comma 4. La richiesta a) è difficilmente interpretabile quale richiesta di indennizzo, anche in funzione del fatto che non se ne giustifica il motivo sottostante che risulta, quindi, generico. Anche la richiesta b) del rimborso per l'acquisto di un nuovo telefono è, di fatto, una richiesta di risarcimento del danno, non ascrivibile alla categoria indennizzi o storni, di cui al suddetto articolo.

B. La domanda di cui al punto b) viene accolta.

Occorre primariamente rilevare che grava in capo all'istante, seppur minima parte, un onere probatorio in forza del quale la spiegazione dei fatti dedotti deve risultare chiara e lineare; sul



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

punto: 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). Nel caso di specie l'istante ha prodotto un reclamo rivolto all'operatore in data 01/08/2016 privo di ricevuta di invio e di ricevimento. L'operatore dal canto suo produce in atti lo stesso reclamo, confermando quindi di averlo ricevuto. In tale reclamo l'istante deduceva una serie di problematiche relative alla funzionalità delle sim oggetto di istanza e tale reclamo è pervenuto all'operatore in data 03.08.2016, quindi antecedentemente alla data di disattivazione del 16.08.2016 (come affermato nella memoria dell'operatore). Premesso che l'operatore nella generica risposta al reclamo fornita in data 09.08.2016 (di cui peraltro non ha dato prova di invio) confermava solamente la correttezza della fatturazione, senza rispondere in merito alle lamentele mosse dall'istante in punto ai disagi subiti e stante che da un'attenta lettura della memoria dell'operatore emerge che tali disagi sono stati determinati da problemi relativi alla portabilità della numerazione, di cui l'operatore (in quanto *recipient*) non si è premurato di dare comunicazione all'istante e che, quindi, a tutti gli effetti il servizio non è stato correttamente fruito dall'istante e che lo stesso, a fronte di tale malfunzionamento, ha diritto al recesso per giustificato motivo e senza oneri (delibera Agcom n. 78/17/CIR) e quindi non gli possono essere applicati né costi di disattivazione né penali per recesso anticipato, di cui lo stesso operatore ammette l'applicazione in relazione all'insoluto emergente, si ritiene che debba essere disposto l'annullamento della posizione debitoria in capo all'istante per servizio non fruito e diritto al recesso in esenzioni costi.

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 della società XXX nei confronti di Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.



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

2. La società Wind Tre X è tenuta a stornare integralmente l'insoluto a carico dell'istante, con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito, per le motivazioni di cui al capo B).

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.

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