

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.56
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 X GIÀ WIND TELECOMUNICAZIONI X + VODAFONE ITALIA X - TELETU 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 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";

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. 051 527.7628

email 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.2018.850);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X e di Vodafone Italia X - Teletu X, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, quanto segue.

Nel mese di febbraio 2013 stipula un contratto online con Wind Infostrada, il quale prevede un costo mensile di euro 24,95 + IVA per linea telefonica e ADSL.

Il nuovo operatore garantisce la chiusura del contratto con quello precedente (Teletu).

Il primo dato contrastante con quanto assicurato dall'operatore è che gli importi relativi alle fatture a tutt'oggi ricevute recano una maggiorazione ingiustificata di euro 12,39 a bimestre.

Inoltre, la linea telefonica non gli viene mai attivata, non potendo effettuare chiamate, ma solo riceverne. L'ADSL, al contrario, funziona regolarmente.

A fronte di ripetute segnalazioni telefoniche al servizio assistenza di entrambi gli operatori, non riceve, tuttavia, adeguato supporto finalizzato alla risoluzione della problematica.

Al riguardo, l'utente ha anche depositato, in data 31.01.2017, successivamente allo svolgimento dell'udienza di conciliazione, Formulario GU5.

In base a tali premesse, l'utente richiede:

- a) Il ripristino immediato della linea telefonica;
- b) Un risarcimento per il danno patito di euro 1.000,00, da suddividere tra i due operatori;
- c) Il rimborso, da parte di Wind Tre X, di euro 297,36 a titolo di importi non dovuti (euro 12,39 x 24 bimestri).



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

2. La posizione dell'operatore

Con memoria in data 28.02.2017, Vodafone Italia X, in merito alla ricostruzione dei fatti eseguita dalla controparte e alle richieste dalla stessa avanzate, evidenzia la correttezza del proprio operato (Teletu) in relazione alla migrazione dell'utenza in oggetto verso Wind Tre X, avvenuta in data 8.03.2013.

Non sussistendo, dunque, inadempienze da imputare all'operatore, automaticamente vengono meno le domande di indennizzo e risarcitorie avanzate.

Si richiama, in proposito, anche quanto stabilito dall'art. 19, comma 4, della Delibera AGCOM 173/07/CONS, da cui si desume, tra l'altro, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, nonché la necessità del riferimento delle richieste di indennizzo avanzate alla violazione di una specifica norma del Contratto, della Carta dei Servizi nonché di delibere AGCOM.

L'istante non ha, inoltre, prodotto prove a sostegno della propria tesi, tali da comportare una dichiarazione di responsabilità in capo al gestore.

Sotto il profilo amministrativo e contabile, si precisa, infine, che l'utente è attualmente disattivo e che non risultano presenti fatture insolute.

Costituitasi, con riferimento alla controversia in oggetto, con mail in data 02.03.2017, Wind Tre spa rimanda, nella stessa mail, a quanto già dedotto nel procedimento di cui agli artt. 5 e 21 della Delibera AGCOM n. 173/07/CONS.

In particolare, dalle verifiche effettuate, risulta presente, sui sistemi Wind, richiesta di migrazione da Teletu l'08/02/2013, con indicazione del 14/02/2013 quale data time out Fase 2. Per la componente fonia risulta un KO in data 08/03/2013, causa dati anagrafici incompleti o errati, mentre l'attivazione della componente ADSL si espleta il 05/03/2013.

In data 10/05/2013, una nuova richiesta di migrazione per la sola componente fonia conduce ad un nuovo KO, sempre per dati anagrafici incompleti o errati.

Da quanto illustrato, si ritiene che il disservizio non sia da imputare a Wind.

Dalla documentazione in atti, non risulta i due KO siano mai stati comunicati all'istante.

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.



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

Per quanto concerne la richiesta di ripristino immediato della linea telefonica (punto a)), essa non può essere accolta. Ai sensi dell'art. 19, comma 4, della Delibera n. 173/07/CONS infatti, l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, mentre la richiesta formulata, in quanto connessa ad un obbligo di *facere*, resta estranea alla cognizione del Corecom.

Per quanto concerne la richiesta di risarcimento per il danno patito di euro 1.000,00, da suddividere tra i due operatori (punto b)), essa può essere accolta.

Innanzitutto, si deve prescindere dal *nomen iuris* utilizzato dall'istante (risarcimento per il danno patito). Infatti, ai sensi del punto III.1.3. "Istanza di risarcimento danni" delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, *"se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen iuris indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno"*.

Nel merito, poi, in ordine alle criticità lamentate, relative alla migrazione dell'utenza, la documentazione prodotta dai due operatori a sostegno di quanto dai medesimi affermato (sopra riportato) risulta del tutto carente, e, pertanto, inidonea a confutare la ricostruzione dei fatti così come effettuata dall'istante e le conseguenti richieste avanzate.

In particolare, non è dato giungere ad una oggettiva ricostruzione dei fatti e, quindi, delle rispettive responsabilità da imputare agli operatori.

Per quanto attiene alla quantificazione dell'indennizzo, secondo il combinato disposto di cui agli artt. 3, comma 1 e 3 e 12, comma 1 e 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, l'arco di tempo indennizzabile è pari a 259 giorni (dal 12.05.2016, data di deposito del Formulario UG, al 25.01.2017, data di svolgimento dell'udienza di conciliazione della controversia),



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'utente ha quindi diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 777,00 (settecentosettantasette/00) (euro 1,50 x 2 x 259), che dovrà essere suddiviso in parti uguali tra i due operatori.

Per quanto concerne la richiesta di rimborso, da parte di Wind Tre spa, a titolo di importi non dovuti (punto c)), essa può essere accolta.

A fronte della allegazione, da parte dell'istante, di copia del contratto nonché di fattura Wind Infostrada, documenti dai quali si evince la lamentata maggiorazione, l'operatore non eccepisce alcunché, non producendo neppure alcuna documentazione idonea a smentire quanto dallo stesso istante affermato.

Si dispone, pertanto, il rimborso, da parte di Wind Tre spa, di euro 297,36 a titolo di importi, relativi alle fatture ricevute, ingiustificatamente maggiorati (euro 12,39 x 24 bimestri).

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 di Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X e di Vodafone Italia X - Teletu X per le motivazioni di cui in premessa.
2. Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X e Vodafone Italia X - Teletu X sono tenute a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 777,00 (settecentosettantasette/00) a titolo di indennizzo per mancata migrazione dell'utenza, che dovrà essere suddiviso in parti uguali tra i due operatori, quantificato a far data dal 12.05.2016, data di deposito del Formulario UG, al 25.01.2017, data di svolgimento dell'udienza di conciliazione della controversia, per un totale di 259 giorni complessivi;



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

- II. euro 297,36 (duecentonovantasette/trentasei) a titolo di rimborso, da parte di Wind Tre X, di importi di fatture ingiustificatamente maggiorati (euro 12,39 x 24 bimestri).
3. Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X e Vodafone Italia X - Teletu X sono tenute, 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. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom