

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.44
LEGISLATURA	X

Il giorno 19 giugno 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 / Vodafone Italia X-Teletu X e Wind Tre X



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

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";

Vista la delibera Agcom n. 274/07/CONS;

Viste le delibere Corecom Emilia-Romagna n. 12/11 e n. 29/12;

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 regionali 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

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.2018.1443);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19 giugno 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia X- Teletu X (di seguito Teletu) e Wind Tre X (di seguito Wind) il pagamento di importi non dovuti.

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

- che nell'aprile 2015 sottoscriveva un contratto per rete fissa e ADSL con Wind, oltre che per rete mobile con trasformazione della SIM da contratto ricaricabile ad abbonamento;
- che nonostante l'avvenuta migrazione, Teletu continuava a fatturare per i mesi successivi (aprile e maggio 2015), di cui non provvedeva al pagamento delle fatture poiché ritenuto illegittimo;
- che in data 20.09.2015 il servizio di rete fissa e ADSL subiva una sospensione, ripristinata in data 22.09.2015 in seguito al pagamento delle fatture Teletu;
- che in data 19.10.2015 l'istante inviava a Wind reclamo per il ritardo nella migrazione, a mezzo pec, chiedendo anche il rimborso di quanto pagato in difformità rispetto a quanto previsto nel contratto;
- che in data 04.11.2015 l'istante sottoscriveva un nuovo contratto con conferma di avvenuta portabilità del servizio ricevuta tramite SMS il 25.11.2015;
- che il 07.12.2015 tutti i servizi si interrompevano nuovamente, fino al 15.01.2016 per quanto riguarda la rete fissa e fino all'8.02.2016 per quanto riguarda il servizio ADSL;
- che la fattura Wind relativa al periodo 01.12.2015 – 31.01.2016 per Euro 109,90 è stata emessa in assenza di fornitura dei servizi; la fattura relativa al periodo 01.02.2016 – 31.03.2016 in difformità dei costi previsti dal contratto così come le fatture successive;
- nel mese di giugno 2016 l'istante sporgeva reclamo in negozio con apertura della segnalazione n. 7452255846;



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- in data 14.06.2016 sporgeva un nuovo reclamo via PEC chiedendo la regolarizzazione delle fatture, reclamo rimasto privo di risposta.

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

- a) il rimborso di quanto pagato a Wind in difformità dagli accordi contrattuali dal 01.04.2015 per Euro 439,53;
- b) l'indennizzo per ritardata portabilità dal 2.04.2015 al 15.01.2016 per il numero fisso e all'8.02.2016 per l'ADSL;
- c) l'indennizzo per sospensione del servizio fisso e ADSL;
- d) l'indennizzo per mancata risposta a reclamo.
- e) Euro 150,00 a titolo di spese di procedura, a carico di Wind.

2. La posizione dell'operatore Teletu.

L'operatore, ritenendo infondate in fatto e in diritto le doglianze di parte istante, precisa quanto segue. In primo luogo, evidenzia che in data 02.04.2015 perveniva una prima richiesta di migrazione verso Wind, tale richiesta veniva elaborata tempestivamente (09.04.2015), venendo messe a disposizione di Wind tutte le risorse. E' stato però l'operatore *recipient* Wind a non dare tempestivo corso alla migrazione; in data 05.05.2015 il terminale dava errore nella conclusione della procedura per "codice sessione scaduto", come da schermate allegate. La risorsa rimaneva dunque in Teletu, la quale continuava regolarmente a fornire il servizio. L'utente però diveniva moroso e in data 21.09.2015 venivano sospesi i servizi, riattivati poi a seguito del pagamento di quanto dovuto.

L'operatore riceveva in data 04.11.2015 una nuova richiesta di migrazione, perfezionata in data 02.12.2015. In merito alla sospensione occorsa tra il 07.12.2015 e il 15.01.2016, si dichiara estranea in quanto i servizi erano già di piena competenza di Wind.

Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e non risultano insoluti.



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

3. La posizione dell'operatore Wind.

L'operatore Wind, costituito nella prima fase di conciliazione conclusasi con verbale di mancato accordo del 25.01.2017, pur comparso all'udienza di definizione, non ha depositato memorie e/o documenti nel presente procedimento di definizione.

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) viene respinta. Pur avendo l'istante spiegato in memoria le voci contestate di ogni singola fattura in relazione al contratto stipulato e di cui chiede il rimborso, lo stesso non ha prodotto il contratto stipulato e ciò rende impossibile a codesta Autorità verificare l'effettività delle contestazioni mosse anche ed in quanto le stesse non sono state argomentate specificatamente nei reclami del 19.10.2015 e 16.12.2015 a mezzo pec. Inoltre, l'istante non ha dato prova dell'effettività del pagamento effettuato. Pertanto, la domanda non può essere accolta.

B) La domanda b) viene parzialmente accolta. La richiesta di indennizzo unitario per ritardo nella migrazione formulata dall'istante per il periodo ricompreso dal 02.04.2015 al 15.01.2016 per il numero fisso e all'8.02.2016 per l'ADSL, viene riconosciuta ad esclusivo carico dell'operatore Wind, ma per il solo periodo che va dal 02.04.2015 al 02.12.2015 in quanto i servizi sono stati attivati da Wind il 02.12.2015, data di perfezionamento della migrazione, come comprovato dalle schermate in atti. Teletu ha infatti argomentato la bontà del proprio operato, producendo le schermate tecniche dalle quali si evince che l'operatore *donating* aveva messo a disposizione correttamente le utenze, ma che per errori e/o problemi occorsi in capo a Wind, quale *recipient*, la migrazione ha subito ritardi non giustificati. In forza dei prodotti e già richiami reclami, oltre che in mancanza di controdeduzioni sul punto in virtù della mancata costituzione dell'operatore Wind, la scrivente Autorità riconosce un indennizzo per ritardo nella migrazione



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

per complessivi 244 giorni già detratti dei 10 giorni per la migrazione ex delibera 274/07/CONS, il tutto ai sensi dell'art. 3 comma 3 del Regolamento indennizzi per Euro 1,5 *pro die*, nella misura del doppio essendo l'utenza business, così Euro 732,00 (Euro 1,5 x 244 giorni x 2).

C) La domanda c) viene respinta. La richiesta di indennizzo per la sospensione dei servizi di rete fissa e ADSL dal 20.09.2015 al 22.09.2015 viene respinta in quanto gli stessi sono stati ripristinati in seguito al pagamento delle fatture Teletu, l'operatore allega infatti che l'occorso sospensione era effetto dell'intervenuta morosità, come confermato anche dalla narrativa di parte istante ed essendoci in pendenza una migrazione, relativamente alla quale era l'operatore *recipient* che avrebbe dovuto informare l'utente delle problematiche tecniche intervenute, essendo il servizio fruito dall'istante, le fatture sono dovute.

In merito alla sospensione la stessa deve ritenersi effettivamente occorsa tra il 07.12.2015 e il 08.02.2016 e l'operatore Teletu risulta estraneo, in quanto i servizi erano già di piena competenza di Wind, essendosi perfezionata la migrazione in data 02.12.2015 (come da schermate in atti). Non risultando elementi a prova contraria, stante la mancata costituzione dell'operatore Wind, ed essendo il disservizio reclamato come allegato in atti in data 16.12.2015 via pec, tenuto conto dei 45 giorni dovuti all'operatore (che sposta il *dies a quo* al 30.01.2015) per provvedere a risolvere il problema e anche in assenza di richiesta di provvedimento temporaneo richiesto al Corecom (dato il non breve periodo) viene riconosciuto un indennizzo unitario per sospensione della linea a decorrere dal giorno 30.01.2016 e fino al giorno 07.12.2015, così per complessivi 8 giorni a cui applicare l'art. 4 comma 1 del Regolamento indennizzi, per Euro 7,50 *pro die*, nella misura del doppio stante la natura business dell'utenza, così per complessivi 8 giorni e totali Euro 120,00 (Euro 7,50 x 8 giorni x 2).

D) La domanda d) viene accolta. La richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo, nei confronti di Wind, viene accolta, non avendosi evidenza in atti di risposta scritta ai reclami proposti dall'utente e prodotti (quello del 19.10.2015 e del 16.12.2015 a mezzo pec e quello del 14.06.2016 a mezzo raccomandata) il tutto ai sensi e per gli effetti dell'art. 11 del regolamento indennizzi, essendo la mancata risposta occorsa per oltre 300 giorni (dal 19.10.2015 al



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

25.01.2017 data della conciliazione), anche considerando il termine giorni 45 previsto in favore dell'operatore per ottemperare, viene riconosciuto indennizzo nella misura massima di Euro 300,00.

E) La domanda di cui al punto e) viene accolta. Vengono riconosciuti Euro 100,00 per spese di procedura, da corrispondersi a carico dell'operatore Wind.

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 le domande di XXX nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa. Nulla dovuto da Vodafone Italia X – Teletu X
2. La società Wind Tre X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. Euro 732,00 (settecentotrentadue/00) a titolo di indennizzo per ritardo nella migrazione della linea (Euro 1,5 x 2 servizio business x 244 giorni), per le motivazioni di cui al punto B);
 - II. Euro 120,00 (centoventi/00) a titolo di indennizzo per sospensione della linea (Euro 7,50 x 8 giorni x 2 servizio business), per le motivazioni di cui al punto C);
 - III. Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo per oltre 300 giorni, per le motivazioni di cui al punto D);
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.



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom