

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.426
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 / WIND TRE X – GIÀ WIND TELECOMUNICAZIONI X



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

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@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 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. 70/12/CIR;

Vista la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14;

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](mailto:corecom@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)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1448);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la ritardata fornitura del servizio, la mancata portabilità, la mancata trasparenza contrattuale e l'applicazione dei costi per recesso, nonché la perdita della numerazione e la mancata risposta al reclamo nei confronti 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 28.07.2014 un addetto commerciale di Wind si recava presso lo studio dell'istante promuovendo la conclusione del contratto sia per la telefonia fissa sia per quella mobile denominato "*All Inclusive Business*", che comprendeva servizi Adsl, chiamate illimitate verso tutti i fissi e mobili nazionali e fissi di Europa, Usa Canada per un costo di Euro 49,95 al mese;
- che il commerciale esponeva che, qualora l'istante avesse scelto un unico operatore avrebbe usufruito delle tariffe convergenti con conseguente diminuzione dei costi ad Euro 25,00 mensili, pertanto con un costo complessivo per entrambe le linee di Euro 50,00 anziché Euro 58,00;
- che in data 28.07.2014 l'istante sottoscriveva la proposta di contratto per tutte le linee, ma che tuttavia veniva attivata unicamente la linea mobile;
- che veniva contattata dal servizio clienti per confermare la volontà di aderire al contratto per la telefonia fissa menzionando però un nuovo piano tariffario denominato "*Absolute*" il quale prevedeva il costo alla risposta di Euro 0,18;
- che quindi faceva presente all'operatrice quel che era stato concordato con il commerciale, ma l'operatrice asseriva che era stato inserito l'ordine con il piano tariffario "*Absolute*";
- che l'operatrice proponeva quindi di interrompere l'iter di attivazione della linea fissa;



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

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@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)

- che l'istante contattava quindi il referente di zona facendogli presente che a causa della grave negligenza lo studio dell'istante era rimasto senza linea per oltre 44 giorni;
- che successivamente in data 10.09.2014 il commerciale si recava nuovamente presso lo studio al fine di far sottoscrivere una nuova proposta di contratto, e che avrebbe trasmesso all'operatore l'urgenza;
- che dopo 15 giorni l'utenza non veniva riattivata;
- che successivamente contattava il servizio clienti che invitava l'istante ad attendere la chiamata di un tecnico per l'attivazione della linea;
- che successivamente il centro servizi riscontrava che l'attivazione era in KO a causa della mancanza di risorse in centrale, posizione confermata anche dalla referente dell'agenzia;
- che si rivolgeva all'Agenzia Re Wind per chiedere spiegazioni e che gli veniva confermato che la linea richiesta non poteva essere attivata;
- che in data 09.10.2014 veniva sottoscritto con Infostrada by Wind un contratto denominato *"All Inclusive Unlimited P.Iva Ricaricabile"* nonostante il nuovo contratto Wind Business continuava a fatturare, come se l'operatore ricevente (Infostrada by Wind) non avesse adempiuto alla corretta procedura che impone pure la comunicazione della disdetta, nel caso specifico dal contratto intercorso con Wind Business.

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

- a) rimborso delle fatture nn. 2014T001098286 del 19.11.2014 – 2015t000102388 del 20.01.2015 – 2015t000277786 – 2015AT000448270 del 20.05.2015 – 20015T000616789 del 20.07.2015 per l'importo totale di Euro 618,42;
- b) indennizzo ai sensi degli artt. 3, 6, 9, 11, 12 Allegato A delibera n. 73/11/CONS, precisamente:
  - per ritardo dell'attivazione Euro 15,00 per 84 giorni per un totale di Euro 1.260,00 (per utenza affari);
  - per mancata comunicazione impedimento Euro 15,00 per 84 giorni per un totale di Euro 1.260,00 (per utenza affari);
  - per portabilità numero Euro 10,00 per 84 giorni per un totale di Euro 840,00 (per utenza affari);



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

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@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)

- per perdita della numerazione 400,00 Euro per 11 anni per un totale di Euro 4.000,00 (utenza affari);

- per mancata risposta al reclamo di Euro 8,00 per 166 giorni per un totale di Euro 1.328,00 (applicabile in misura pari al quadruplo);

Per un totale di Euro 9.300,00.

c) di dichiarare non dovuti i successivi importi indebitamente fatturati.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore pur regolarmente convocato, non ha prodotto memorie in relazione ai fatti rappresentati.

## **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.

Preliminarmente va precisato che il provvedimento verterà sulla numerazione fissa già oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione (ovvero il numero attribuito dall'operatore Wind xxxx582 in luogo del precedente numero xxxx550 di cui era stata chiesta la portabilità), in quanto la numerazione mobile xxxx515 non è stata oggetto di preliminare tentativo di conciliazione.

Occorre richiamare, in via generale, il principio, costantemente applicato anche da questo Comitato, in base al quale in caso di mancata contestazione da parte dell'operatore, i fatti dedotti dall'utente devono essere considerati integralmente provati e ciò in applicazione dell'art. 115, comma 1 c.p.c., da considerarsi in questa sede come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione, raggiungendo, per quanto riguarda questa sede, il livello di "riscontro" alla "fondatezza" dell'istanza ai sensi dell'art. 19 comma 3 della delibera Agcom n. 173/07/CONS sui "fatti non specificamente contestati dalla parte costituita". Non avendo l'operatore prodotto alcuna memoria difensiva, questo Comitato ritiene di poter basare la propria decisione su quanto dichiarato dall'utente e dallo stesso documentalmente provato (cfr. Corecom Emilia-Romagna delibera n. 91/2015). Occorre altresì ribadire che, nonostante l'assenza di memorie dell'operatore è orientamento costante di codesto Comitato, così come di altri Corecom e dell'Autorità, che l'utente debba adempiere quanto meno



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

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@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)

all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta (Corecom Emilia Romagna delibera n. 57/14).

Alla luce dei principi sopra richiamati devono trarsi le seguenti conseguenze:

A. La richiesta di cui al punto a) di rimborso delle fatture nn. 2014T001098286 del 19.11.2014 – 2015t000102388 del 20.01.2015 – 2015t000277786 – 2015AT000448270 del 20.05.2015 – 20015T000616789 del 20.07.2015 per l'importo totale di Euro 618,42 deve essere respinta in quanto parte istante pur svolgendo un racconto articolato dell'accaduto non allega documentazione idonea. Infatti, non produce in atti né le fatture contestate né l'avvenuto pagamento delle fatture di cui chiede il rimborso. Pertanto, la scrivente Autorità non è in grado di accertare la fondatezza della richiesta di rimborso né, eventualmente, l'entità dello stesso. La richiesta quindi si intende respinta.

B. La richiesta di cui al punto b) di Indennizzo ai sensi degli artt. 3, 6, 9, 11, 12 Allegato A delibera n. 73/11/CONS può essere parzialmente accolta. In particolare:

- le richieste di indennizzo per il ritardo nella attivazione, per la mancata comunicazione di impedimento e per la mancata portabilità vengono trattate congiuntamente e vengono respinte. Parte istante fornisce prova di aver sottoscritto un contratto per il trasferimento di un numero fisso in Wind ed asserisce che tale migrazione non è andata a buon fine poiché solo alcuni mesi dopo la sottoscrizione del contratto l'operatore Wind ha attivato l'utenza con una numerazione diversa. La Carta Servizi Wind vigente all'epoca dei fatti (agevolmente reperibile sul web) prevedeva che i servizi di telefonia fissa dovessero essere attivati entro il termine massimo di 70 giorni dalla sottoscrizione del contratto. L'unico contratto prodotto da parte istante recante la numerazione da trasferire è datato 10.09.2014. Poiché la stessa parte istante dichiara che l'attivazione del numero provvisorio xxxx582 è avvenuta il 20.10.2014 è evidente che l'operatore telefonico ha rispettato i termini contrattualmente previsti per l'attivazione;
- la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione può trovare accoglimento in quanto parte istante, oltre ad aver prodotto il contratto recante la richiesta di trasferimento in Wind della numerazione fissa xxxx550, che asserisce non essere



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

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@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)

mai avvenuta – senza smentita da parte dell’operatore – in quanto l’operatore Wind ha attribuito altra numerazione xxxx582, produce in atti dichiarazione di altro operatore che attesta l’attivazione della medesima numerazione in capo a parte istante dall’anno 2003. Considerato quindi che parte istante documenta il possesso ininterrotto della numerazione de qua per oltre 10 anni, l’indennizzo previsto dall’art. 9 punto 1 in combinato disposto con l’art. 12 punto 2 viene riconosciuto nella misura massima di Euro 4.000,00 (quattromila/00);

- la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo non può essere accolta in quanto parte istante non produce in atti alcun reclamo e valgono quindi le considerazioni svolte in premessa.

C. Per quanto attiene la richiesta di dichiarare non dovuti i successivi importi indebitamente fatturati, la stessa viene respinta in quanto vaga e generica. Anche in questo caso valgono le considerazioni svolte in premessa.

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 Tre X già Wind Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre X è tenuta a pagare a favore dell’istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza:
  - i. Euro 4.000,00 (quattromila/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione così determinato: Euro 100,00 x 11 anni fino ad un massimo di Euro 1.000,00 - misura massima prevista dal regolamento indennizzi x 4 (utenza business).
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

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@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 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

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@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)