

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

| | |
|-------------|------------------|
| TITOLO | 2015.1.10.4.1 |
| | 2016.1.10.21.399 |
| LEGISLATURA | X |

Il giorno 28 giugno 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

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

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. 051 527.6390

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.2018.1519);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 28 giugno 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato la parziale fornitura del servizio con mancato riconoscimento del credito relativamente ai servizi erogati da parte 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 nei riguardi della posizione:

- di aver sottoscritto un abbonamento a novembre 2014 e che per una questione di portabilità è rimasto senza linea per 3 mesi;
- che quindi successivamente e fino ad agosto 2015 è stato attivato un numero provvisorio.

In base a tali premesse, gli istanti hanno richiesto:

- a) riconoscimento di tutto il periodo di quasi 10 mesi di disservizio;
- b) un rimborso più congruo dei 2,50 Euro giornaliero proposto da Wind;
- c) il rimborso di tutte le fatture pagate nel periodo;
- d) danno per non essere comparso su pagine gialle.

2. La posizione dell'operatore

La società Wind, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato in merito e specifica quanto segue:

- che il cliente aveva sottoscritto in data 21.11.2014 contratto per attivazione della linea fissa/adsl in portabilità e che la prima richiesta era andata in errore per rifiuto del cliente;
- che in data 19.02.2015 l'agenzia inviava la stessa proposta di contratto come sopra, con listino *All Inclusive Business Unlimited*;



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

- che veniva quindi emesso un primo ordine di attivazione numerazione provvisoria ma perveniva esito KO *“richiesta rifiutata da TI: indirizzo del cliente non corrispondente a quello indicato nell’ordine”*.

- di seguito veniva contattato il cliente per maggiori informazioni e veniva quindi emesso un nuovo ordine da cui veniva attivata la numerazione provvisoria xxx318 in data 13.04.2015 mentre la portabilità della numerazione xxx981 non veniva espletata in quanto non inserito nell’ordine.

Aggiunge che il cliente contattava il servizio clienti in data 01.06.2015 contestando la mancata evasione della portabilità del numero xxx981 comunicando inoltre che tale numero risultava fuori servizio. Detta segnalazione veniva chiusa in data 12.10.2015 a seguito dell’avvenuta attivazione della linea in data 03.09.2015.

Precisa che la numerazione provvisoria doveva essere comunque attivata in quanto, come indicato da contratto, l’attivazione della linea doveva essere evasa su LNA (linea non attiva) per effettuare poi la migrazione con scenario NP Pura (accesso della sola parte voce).

Rileva che da condizioni contrattuali all’art.3.1 – attivazione del servizio, viene indicato che l’operatore si impegna ad attivare il servizio entro 70 giorni dalla data di ricezione della proposta. In questo caso quindi l’attivazione della linea è avvenuta nei termini previsti mentre è stata espletata in ritardo la portabilità del numero richiesto da contratto.

L’istante presenta un insoluto pari ad Euro 2.128,51

Precisa inoltre che la richiesta di danni è inammissibile come da art. 19 co 4 della delibera 173/07/Cons, considerando inoltre che l’istante non prova né la condotta illecita né il danno stesso e che la sospensione è stata operata nella illegittimità in quanto il cliente era inadempiente al piano concordato.

Da questo deriva l’inammissibilità di ogni richiesta avanzata dall’istante.

3. Motivazione della decisione

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



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

a) Le domande a) relativa al riconoscimento di tutto il periodo di quasi 10 mesi di disservizio, b) relativa alla richiesta di un rimborso più congruo dei 2,50 Euro giornaliero proposto da Wind e c) rimborso di tutte le fatture pagate nel periodo, sono da trattare congiuntamente e da accogliere parzialmente. L'istante, infatti, non produce alcuna proposta contrattuale a riprova di quanto asserito, in particolare per valutare l'effettiva richiesta di portabilità della numerazione lamentata fin dalla prima sottoscrizione contrattuale, anche a fronte della ricostruzione dell'operatore, corredata da documentazione comprovante le controdeduzioni (ad esempio la nuova proposta contrattuale del 19.02.2015). Sui punti l'istante non controdeduce; in particolare va evidenziato che l'operatore motiva che il disservizio è risultato a seguito di azioni dell'istante, in particolare il rifiuto in punto alla prima richiesta di attivazione e per indirizzo errato relativamente al secondo tentativo. Relativamente al terzo tentativo, quello attivato in data 13.04.2015, l'operatore non specifica esattamente il motivo per il quale l'ordinativo sulla linea xxx318 (provvisoria) non contenesse anche l'ordinativo per la migrazione del numero xxx981. Sul punto afferma poi che a seguito del reclamo dell'istante del 01.06.2015, la linea veniva migrata in data 03.09.2015. Pertanto, applicando i 70 giorni previsti dal contratto per il perfezionamento della migrazione (come indicato nella memoria dell'operatore), con *dies a quo* il 13.04.2015, la data di inizio ritardo risultante è il 22.06.2015 e fino al 03.09.2015, così per complessivi 73 giorni di disservizio, a cui applicare l'art. 3 comma 1 del regolamento indennizzi unitamente all'art. 12 comma 2, così per complessivi Euro 1.095,00. In punto alla richiesta di storno della fatturazione, va ricordata la giurisprudenza applicata in questa sede: *"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* (Corecom Emilia Romagna n. 57/14), delibera Agcom n. 70/12/CIR: *"la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente"*. L'istante non produce le fatture di cui chiede lo storno e l'operatore produce le fatture solo per il periodo a decorrere dal 01.09.2015 (pertanto a migrazione conclusa). Pertanto, la domanda non può essere accolta.



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

b) la domanda d) relativa alla richiesta di danno per non essere comparso su pagine gialle deve essere rigettata. L'istante non produce il contratto sottoscritto e pertanto non è possibile appurare che abbia effettivamente richiesto l'inserimento nell'elenco. Essendo che l'inserimento nell'elenco telefonico deriva da una precisa richiesta dell'utente, anche in ordine ai dati da pubblicare, in mancanza di evidenza probatoria di tale richiesta, la stessa non può dirsi comprovata.

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 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 1.095,00 (millenovantacinque/00) a titolo di indennizzo per la ritardata migrazione della linea (Euro 7,50 per 73 giorni x 2 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.

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. 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 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

Rita Filippini

Firmato

Per la Presidente

La Vicepresidente

Marina Caporale



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