

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.174
LEGISLATURA	X

Il giorno 30 agosto 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	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](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 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 e s.m.i.;

Viste le delibere Corecom Calabria n. 49/11 e n. 45/11;

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 della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [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)

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1936);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 30 agosto 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Vodafone Italia X - Teletu X (di seguito Tele Tu) e di Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento, quanto segue.

Il 15.12.2015 accetta un'offerta commerciale per migrare da Tele Tu a Wind (proposta di contratto allegata).

Si registrano, tuttavia, significativi ritardi nel completamento del passaggio.

Inoltre, prima che ciò avvenga, si verifica anche la sospensione dei servizi voce e adsl a partire dal 29.01.2016.

Nonostante le segnalazioni telefoniche, il servizio voce viene riattivato solo il 15.02.2016, mentre il servizio adsl solo il 21.03.2016 (mail di Wind allegata). Nonostante, dunque, i molteplici reclami, i gestori non rispondono mai in maniera adeguata e precisa, non fornendo una tempistica certa per la riattivazione del servizio.

Insieme all'UG, viene depositato GU5 in data 29.02.2016, cui segue provvedimento di questo Corecom in data 08.03.2016 col quale si ordina a Wind di riattivare il servizio adsl entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione della comunicazione. Il provvedimento, pur tardivamente, viene adempiuto (in data 21.03.2016).

In base a tali premesse, l'istante richiede:

- 1) rimborso somme pagate e non dovute;
- 2) storno somme non dovute richieste dagli operatori, ai sensi dell'art. 1460 c.c.;
- 3) Indennizzi come da allegato A alla delibera n. 73/11/CONS. In particolare:



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [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)

- a) ai sensi degli artt. 3, comma 3, e 12 di tale delibera, euro 39,00 per ritardo nella migrazione dal 15.01.2016 al 28.01.2016 (dal 29.01.2016 si verifica la sospensione dei servizi);
- b) ai sensi degli artt. 4 e 12 di tale delibera, euro 255,00 per la sospensione del servizio voce dal 29.01.2016 al 15.02.2016 ed euro 780,00 per la sospensione del servizio adsl dal 29.01.2016 al 21.03.2016;
- c) ai sensi dell'art. 11 di tale delibera, euro 66,00 per mancata risposta al reclamo dal 15.01.2016 al 21.03.2016;
- 4) rimborso spese di procedura (euro 200,00).

## **2. La posizione degli operatori**

Con memoria in data 14.07.2017, Wind, in merito alla ricostruzione dei fatti eseguita dalla controparte e alle richieste dalla medesima avanzate, evidenzia quanto segue.

### Ricostruzione della vicenda contrattuale

Parte istante afferma che la linea è stata attivata tardivamente e, pertanto, chiede il riconoscimento di un indennizzo.

Dalle verifiche effettuate, emergeva che in data 15/12/2015 veniva inserito ordine di migrazione dell'utenza fissa nello scenario Wind Recipient - OLO Donating TeleTu, data DAC 31/12/2015, espletata il 09/02/2016 per la sola componente voce.

Successivamente, in data 01/02/2016, perveniva sollecito di migrazione a seguito del quale Wind provvedeva, in data 04/02/2016, a sollecitare Telecom.

In data 11/02/2016 il cliente lamentava il malfunzionamento della linea voce, che veniva ripristinata in data 14/02/2016 a seguito di intervento Telecom.

Solo in data 19/02/2016 Telecom riscontrava il sollecito di cui sopra, con la seguente soluzione: "La pratica è nello stato di espletamento tecnico" completato parte voce in provisioning per la parte WS dal 15/02/2016.

In data 24/02/2016 l'utente promuoveva un'istanza ex art. 5 del Regolamento, finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza.

Con nota del successivo 01/03/16, Wind rappresentava a questo Corecom, in merito all'ordine di migrazione nello scenario Wind Recipient - TeleTu Donating dell'utenza, che "in data



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [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)

15/12/2015 veniva processata la relativa richiesta, per la quale si avviava regolarmente la fase 3, con DAC fissata al 31/12/2015, rimodulata al 18/01/2016, ed espletamento per la componente voce avvenuto da parte di Telecom solo in data 09/02/2016. Allo scopo di sollecitare l'espletamento del servizio voce si è reso necessario aprire in data 31/12/2015 una segnalazione ad hoc verso Telecom, chiusa in data 10/02/2016".

Inoltre, si rendeva noto che "in data 15/02/2016 è stato inviato ordine di attivazione adsl a Telecom, al momento in stato "sospeso" dal 26/02 con causale "Sospensione Cliente per Appuntamento preso": da portale Telecom emerge infatti che il cliente è stato contattato il 26/02 e l'appuntamento è stato fissato per il prossimo 18/03/2016. Al fine di sollecitare l'intervento, l'ente di competenza ha aperto una segnalazione ad hoc verso Telecom del cui esito forniremo riscontro."

In data 21/03/2016 il cliente segnalava linea muta che veniva ripristinata il 23/03/2016 con motivazione guasto di competenza Telecom. Il medesimo giorno veniva aperta nuova segnalazione di guasto.

In data 25/03/16 perveniva nuova istanza ex art. 5 del Regolamento con cui il Corecom ordinava il corretto funzionamento dell'utenza.

Con nota del 04/04 Wind rappresentava che "il servizio fonia risulta regolarmente funzionante; in ordine al servizio adsl è stata aperta una segnalazione all'assistenza tecnica per assenza randomica di portante, al momento in gestione e per la quale si è inoltrato sollecito ai fini di una risoluzione in via prioritaria" e in data 08/04 si confermava il regolare ripristino del servizio adsl, come da conferma dell'istante.

#### Motivi di diritto

Risulta evidente che, in riferimento alla contestata mancata attivazione dell'utenza, Wind è assolutamente estraneo alla vicenda, atteso che ha assolto correttamente a tutti i doveri tecnici posti a carico dell'OLO Recipient dalla Delibera 274/07/CONS, in materia di migrazione.

In particolare, la predetta Delibera, recante "*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*", prevede "misure a tutela dei consumatori, in quanto garantisce la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [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)

libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3, della legge 2 aprile 2007, n. 40".

Specificamente, la delibera 274/07/CONS introduce una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. A tal fine, le modalità di gestione dei servizi di accesso prevedono procedure di consegna del servizio a data certa, c.d. DAC data attesa consegna, in fase di invio dell'ordine.

Inoltre, si ricorda che l'Autorità ha stabilito che un inadempimento da ritardo nella migrazione da parte dell'operatore attribuisce all'utente diritto ad un indennizzo da calcolare secondo le previsioni della Carta dei Servizi per il ritardo o l'inadempimento, per il periodo di tempo direttamente imputabile all'operatore (decurtando, per esempio, i tempi di attesa per il rilascio dei permessi amministrativi), fino alla soluzione del problema o alla domanda di definizione dinanzi all'Autorità.

Ciò premesso, la Carta Servizi Wind, in aggiunta, prevede, al punto 2.1. rubricato "Attivazione del servizio" che "... fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, attiva il servizio di telefonia vocale di norma entro (...) il 70° giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di accesso diretto o indiretto ai servizi di telefonia fissa o servizi voce e internet a banda larga ovvero della richiesta di trasloco...".

L'attivazione dei servizi doveva, quindi, completarsi entro la data del 23/02/16.

Come da documentazione prodotta, il servizio voce si completava nei termini mentre l'adsl in data 08/04/2016 per cause, comunque, non imputabili a Wind.

Si tenga, altresì, in considerazione che la Carta Servizi Wind, in tema di irregolare funzionamento del servizio, all'art. 2.2, dispone che "...Wind si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. Con riguardo a quest'ultima tipologia di guasti, Wind si impegna a fornire informativa attraverso ogni canale, ad esempio tramite sito web, sullo stato del disservizio occorso....". Nel caso in cui Wind non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3".



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [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)

Ciò posto, dunque, il diritto dell'istante ad essere indennizzato per un eventuale disservizio sorge solo ed esclusivamente nel caso in cui la sua segnalazione di guasto effettuata al servizio clienti non trovi una risoluzione nel termine indicato.

Anche la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione" (conformemente, le delibere Agcom nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR).

Null'altro è da aggiungere se non che il cliente presenta un insoluto di euro 126,32.

Con memoria in data 22.07.2017, Tele Tu, in merito alla stessa vicenda, evidenzia quanto segue. L'istante lamenta di aver sottoscritto, con diverso gestore, un contratto ma che la migrazione si sarebbe conclusa con notevole ritardo.

Afferma, in particolare, di aver sottoscritto il contratto in data 15.12.2015, e che la migrazione si sarebbe conclusa solo in data 12.4.2016.

Tele Tu conferma, al riguardo, la correttezza del proprio operato, come risulta dalle allegate schermate relative al procedimento di migrazione.

Dalla loro lettura, infatti, è facilmente riscontrabile come il ritardo nella migrazione sia dipeso esclusivamente dalle richieste di rimodulazione della DAC, avanzate dal gestore recipient.

Nessuna responsabilità è, pertanto, addebitabile a Tele Tu.

L'utente, inoltre, lamenta anche una sospensione del servizio voce nel periodo compreso tra il 29.01.2016 ed il 15.02.2016.

A Tele Tu non risultano, peraltro, reclami avanzati in tal senso, né l'utente fornisce alcuna prova di ciò.

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [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)

### 3. La replica dell'istante alla memoria di Wind

Con successiva memoria (non datata), l'istante, in merito alla memoria di Wind (quella di Tele Tu, infatti, non era ancora pervenuta), contesta tutto quanto ivi affermato ed evidenzia ulteriormente quanto segue.

#### 1) Ritardata migrazione e sospensione dei servizi

Wind stesso conferma che il 15/12/2015 è stato inserito un ordine di migrazione della linea. Ciò comporta, dunque, che la finalizzazione del processo sarebbe dovuta avvenire al massimo entro i 30 giorni successivi, quindi entro il 14/01/2016, secondo la normativa vigente.

Dagli allegati di Wind non emerge l'attivazione del servizio voce il 9/02, come invece sostenuto da controparte. Emerge la DAC, fissata al 31/12/2015.

Lo stesso gestore afferma che l'1/02/2016 vi è stato un sollecito per l'attivazione del servizio.

Emerge che alla data del 19/02 e del 26/02 ancora vi erano problemi nell'attivazione dell'adsl.

Viene, invece, confermata l'attivazione della componente voce il 15/02, come da allegato.

Si precisa, inoltre, che contrariamente a quanto affermato da controparte, il reclamo dell'11/02 non riguardava un malfunzionamento della linea voce, ma la sospensione della stessa, in quanto la riattivazione del servizio vi è stata solo il 15/02/2016 a fronte della sospensione in data 29/01/2016. Si sottolinea che l'allegato di Wind nulla prova in merito al fatto che si trattasse di malfunzionamento e non di sospensione.

Lo stesso allegato di Wind conferma l'attivazione del servizio il 15/02 per la sola componente voce. Come riportato da Wind nelle memorie, infatti, il messaggio risultante sui sistemi del gestore è "La pratica è nello stato di espletamento tecnico" ordine completato per la parte voce in provisioning per la parte WS dal 15/02/2016".

In merito alla riattivazione del servizio voce non può non rilevarsi la responsabilità del gestore, laddove risulta che in fase 3 il procedimento risulta sospeso e che dal 26/02 si prenda un appuntamento con il cliente per il 18/03.

Quanto alle sospensioni ed ai disservizi subiti successivamente al 21/03, essi sono oggetto di altre procedure conciliative per le quali si attende l'udienza di convocazione.

Quanto agli indennizzi richiesti, essi sono stati quantificati in base al disposto dell'allegato A della delibera 73/11/CONS. L'art. 2 della delibera citata dispone che "Il presente regolamento



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [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)



stabilisce i criteri per il calcolo degli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra operatori e utenti finali, ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento."

Non si può più, dunque, in questa sede farsi riferimento alla Carta Servizi.

In riferimento alla tempistica per l'attivazione del servizio quantificata da Wind in 70 giorni dalla richiesta, si rileva che si tratta di un processo di migrazione e non di nuova attivazione.

Non si può poi affermare che l'attivazione dell'adsl in data 8/04 sia avvenuta per colpe non imputabili a Wind declinando qualsiasi responsabilità, in quanto Wind è il gestore recipient e, dunque, quello con il quale il cliente ha sottoscritto il contratto, con cui l'operatore assume l'obbligazione di fornire il servizio. Posto il ritardo nella migrazione e la sospensione dei servizi, si configura la responsabilità contrattuale ex art. 1218 c.c..

## 2) Mancata risposta ai reclami

Quanto ai reclami, lo stesso gestore conferma l'invio degli stessi nel momento in cui, ad esempio, afferma che in data 1/02 perveniva sollecito di migrazione tramite agenzia.

L'invio dei primi reclami all'agente intermediario per il tramite del quale è stato stipulato il contratto e solo successivamente a Wind, non vale, infatti, ad esimere il gestore dalla mancata risposta, dalla mancata soluzione al problema e, dunque, in sostanza dalla responsabilità per la sospensione ed anche dalla responsabilità per gli agenti o le agenzie di cui si serve per far stipulare i contratti. L'art. 1745, comma 1, c.c. stabilisce, infatti, che "Le dichiarazioni che riguardano l'esecuzione del contratto concluso per il tramite dell'agente e i reclami relativi alle inadempienze contrattuali sono validamente fatti all'agente".

## 4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte nei soli confronti di Wind, come di seguito precisato.

Le richieste di cui ai punti 1) e 2) (rimborso somme pagate e non dovute/ storno somme non dovute richieste dagli operatori) vengono trattate congiuntamente e non possono essere accolte, poiché l'istante non ha, al riguardo, prodotto alcuna prova a supporto di esse.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [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)

Ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. *“Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”*. Tale onere probatorio non risulta assolto da parte dell'istante, il quale non ha allegato copia delle fatture di cui chiede il suddetto rimborso/storno.

La richiesta di cui al punto 3), lett. a) (indennizzo per ritardo nella migrazione), trova accoglimento (nei confronti di Wind).

Risulta, infatti, come la procedura di portabilità, seppure avviata correttamente da Wind (recipient), non sia stata gestita e conclusa in modo altrettanto corretto. A fronte di qualunque difficoltà tecnica possa avere incontrato l'operatore, comprovata dalle continue rimodulazioni della DAC, rimane, comunque, l'evidente inadempimento contrattuale da parte di quest'ultimo, che non pare essersi adoperato con la dovuta diligenza per completare la suddetta procedura in tempi congrui e onorare, quindi, gli impegni assunti con l'utente.

Del resto, la ricerca di generiche cause di non imputabilità appare non compatibile con il pieno diritto dell'utente di trasferire l'utenza senza incorrere in ritardi ingiustificati e con il minimo disservizio possibile.

Quest'ultimo deve limitarsi a comunicare all'operatore recipient (Wind, nella fattispecie) la propria volontà di trasferire l'utenza presso di lui, il quale deve, poi, farsi carico di avviare tempestivamente il processo di migrazione/portabilità, conformemente alla richiesta, sì da poterne garantire l'attivazione entro la tempistica predefinita e con il minimo disagio; in mancanza, sorge in capo all'utente il diritto all'indennizzo (tra le altre, delibera Corecom Calabria n. 49/11).

È, altresì, sancito l'obbligo per gli operatori coinvolti nelle procedure di migrazione di sincronizzare le proprie attività onde poter garantire che il passaggio dell'utenza avvenga con il minimo disservizio per il cliente finale e che la consegna del servizio abbia data certa; infatti, l'interruzione, anche parziale, della prestazione telefonica rappresenta un grave danno per il cliente nonché una violazione degli obblighi di cui all'articolo 80 del codice delle comunicazioni elettroniche (tra le altre, delibera Corecom Calabria n. 45/11).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [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)

Ebbene, nessuna responsabilità pare, al riguardo, potersi imputare a carico di Tele Tu (donating), atteso il corretto assolvimento di tutti i doveri tecnici posti a suo carico, comprovato, del resto, dalla assenza di reclami in tal senso da parte dell'istante.

Tutto ciò premesso, Wind è, dunque, tenuto a corrispondere all'utente:

- dalla data di sottoscrizione del contratto alla data di sospensione dei servizi voce e adsl (29.01.2016), l'indennizzo di cui all'art. 3, comma 3, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, della Delibera Agcom n.73/11/CONS, avendo l'istante, durante il suddetto periodo, fruito degli stessi.

- per il servizio voce, dal 30.01.2016 al 15.02.2016 (data di attivazione di tale servizio), per il servizio adsl, dal 30.01.2016 al 21.03.2016 (data di attivazione di tale servizio), l'indennizzo di cui all'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, della Delibera Agcom n.73/11/CONS, non avendo l'istante, in tali periodi, fruito degli stessi.

Si evidenzia che l'applicazione dell'art. 12, comma 2, è dovuta al fatto che trattasi di utenze di tipo "affari".

Pertanto, rispetto al servizio voce l'indennizzo è riconosciuto: a) nella misura di euro 3,00 pro die (euro 1,50 x 2 (utenza "affari")), per complessivi 35 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 26.12.2015 (aggiunti i 10 giorni che, da Delibera AGCOM n. 274/07/CONS e s.m.i., il gestore ha a disposizione per attivarsi alla data del 15.12.2015, in cui è avvenuta la sottoscrizione del contratto) al 29.01.2016 (data di sospensione del servizio), per un importo totale pari ad euro 105,00 (centocinque/00) (euro 1,50 x 2 x 35 gg.); b) nella misura di euro 10,00 pro die (euro 5,00 x 2 (utenza "affari")), per complessivi 17 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 30.01.2016 (giorno successivo a quello di sospensione del servizio) al 15.02.2016 (data di riattivazione del servizio), per un importo totale pari ad euro 170,00 (centosettanta/00) (euro 5,00 x 2 x 17 gg.).

Rispetto al servizio adsl l'indennizzo è riconosciuto: a) nella misura di euro 3,00 pro die (euro 1,50 x 2 (utenza "affari")), per complessivi 35 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 26.12.2015 (aggiunti i 10 giorni che, da Delibera AGCOM n. 274/07/CONS e s.m.i., il gestore ha a disposizione per attivarsi alla data del 15.12.2015, in cui è avvenuta la sottoscrizione del contratto) al 29.01.2016 (data di sospensione del servizio), per un importo



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [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)

totale pari ad euro 105,00 (centocinque/00) (euro 1,50 x 2 x 35 gg.); b) nella misura di euro 10,00 pro die (euro 5,00 x 2 (utenza "affari")), per complessivi 52 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 30.01.2016 (giorno successivo a quello di sospensione del servizio) al 21.03.2016 (data di riattivazione del servizio), per un importo totale pari ad euro 520,00 (cinquecentoventi/00) (euro 5,00 x 2 x 52 gg.).

L'importo totale che Wind dovrà corrispondere all'istante a titolo di indennizzo per ritardata migrazione ammonta, dunque, ad euro 900,00 (novecento/00) (euro 105,00 + euro 170,00 + euro 105,00 + euro 520,00).

La richiesta di cui al punto 3), lett. b) (indennizzo per sospensione dei servizi voce e adsl), non trova accoglimento, rimanendo assorbita nella precedente, stante, tra l'altro, la coincidenza del periodo cui sono riferite entrambe le richieste.

La richiesta di cui al punto 3), lett. c) (indennizzo per mancata risposta al reclamo), non trova accoglimento. Dalla documentazione in atti, infatti, non risulta alcun reclamo prodotto dall'istante nei confronti dell'operatore. Né, contrariamente a quanto affermato dall'istante, è possibile ricavare, indirettamente, la conferma del suo invio dal sollecito di migrazione inoltrato da Wind a Tim in data 1/02/2016.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura (punto 4)), si ritiene di accordarne il rimborso da parte di Wind, sia pure rimodulato nel quantum. Appare, infatti, equo liquidare, a carico di tale operatore, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di Euro 100,00 (cento/00), considerato che l'istante ha presenziato all'udienza di definizione tramite legale rappresentante.

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [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)

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X, per le motivazioni di cui in premessa. Rigetta la stessa nei confronti di Vodafone Italia X - Teletu X.
2. Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X è tenuto a pagare, in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. euro 900,00 (novecento/00) a titolo di indennizzo per ritardata migrazione (voce e adsl), ai sensi degli artt. 3, comma 3, e 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, della Delibera Agcom n.73/11/CONS.
3. Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X è tenuto 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

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [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)



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [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)