

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2018.1.10.21.129
LEGISLATURA	X

Il giorno 31 ottobre 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 Vice Presidente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TRE X E VODAFONE ITALIA 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 deliberazione AGCOM 276/13/CONS;

Viste le delibere Corecom Emilia-Romagna n. 57/14 e n. 45/11 e la delibera Corecom Lazio 38/10/CRL;

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 dell'



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)

Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna”

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2461);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 31 ottobre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante ha lamentato fatturazioni non giustificate e mancata portabilità nei confronti delle Società Vodafone Italia X e Wind Tre X che per brevità nel prosieguo del presente atto vengono rispettivamente denominate Vodafone e Wind. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso con note prot. AL/2018/9231 e AL/2018/9232 del 05/02/2018 e relativi allegati e successive repliche prot AL/2018/32284 del 23/05/2018 e prot AL/2018/32383 del 24/05/2018, l'istante ha dichiarato quanto segue:

Per quanto attiene l'operatore Wind:

- di avere sottoscritto un contratto con Wind a partire dal 27/04/2016 relativo a rete fissa, rete mobile e connessione internet;
- le sim voce passano al nuovo operatore Wind senza particolari problemi mentre per gli altri servizi emergono problemi di vario genere (tra cui connettività insufficiente e applicazione tariffe diverse da quanto concordato che generano fatturazioni molto elevate) tali da far sì che parte istante chieda di tornare attivo con il precedente operatore Vodafone;
- malgrado disdette e reclami, Wind ha continuato a fatturare per un servizio che non è mai stato reso.

Per quanto attiene l'operatore Vodafone:



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)

- nel mese di luglio 2017 è stato chiesto il passaggio della linea fissa ed ADSL da Wind a Vodafone. L'attivazione è avvenuta il 14/07/2017;
- il passaggio non si è mai completato e ad oggi (n.d.r. 05/02/2018) la rete non è sempre funzionante;
- un tecnico interpellato da parte istante ha comunicato che l'attivazione non è stata eseguita a regola d'arte, che i routers della Wind (vecchio gestore) sono ancora in funzione, che il router di Vodafone non è attivo e probabilmente la navigazione in rete tramite Vodafone avviene tramite l'utilizzo di un vecchio link;
- parte istante riceve doppia fatturazione dal vecchio e dal nuovo gestore ed a nulla sono valsi i reclami presentati.

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

Al gestore Wind:

- a) azzeramento totale intera posizione debitoria fino alla fine del ciclo di fatturazione;
- b) indennizzo per mancata attivazione offerta per euro 2.000,00;
- c) indennizzo per mancata risposta ai reclami pari ad euro 1.500,00;
- d) spese di procedura pari ad euro 150,00.

Al gestore Vodafone:

- a) indennizzo per la mancanza di funzionamento continuo della rete Vodafone pari ad euro 800,00;
- b) indennizzo per mancata risposta ai reclami pari ad euro 600,00.

## 2. La posizione degli operatori

L'operatore Wind con memoria Prot. AL/2018/0032283 del 23/05/2018 ricostruisce la vicenda contrattuale riferita a parte istante. In data 10/05/2016 perveniva la proposta di contratto per l'attivazione di 1 sim dati con piano tariffario Internet 10GB, 1 sim dati con piano tariffario Internet 5GB, 7 sim in portabilità con listino All Inclusive Aziende Ricaricabile Unlimited, 7 IP Phone, 3 numeri di rete fissa in portabilità da altro gestore più 10 numeri nuovi. 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)

28/07/2016 veniva comunicato al cliente che l'attivazione della rete fissa non risultava possibile per eccessiva distanza dalla centrale e valori non adeguati. In data 30/08/2016 perveniva una nuova richiesta di attivazione per il numero 051XXX439 che si completava il 7/10/2016. In data 31/08/2016 perveniva ulteriore proposta di contratto per l'attivazione di 3 numeri di rete fissa in portabilità da altro gestore, più una linea con nuovo numero con prodotto net ride. In data 2/1/2017 il cliente segnalava un disservizio sulle linee di cui al contratto net ride. Il disservizio veniva risolto in data 3/1/2017 a seguito dell'intervento di un tecnico in sede che constatava che l'apparecchio era spento: una volta acceso, il servizio veniva ripristinato.

In data 16/01/2017 il cliente contestava il mancato funzionamento del servizio net ride sostenendo che solo una linea era attiva mentre le altre risultavano bloccate. Si appurava che il disservizio dipendeva dal centralino ed il problema veniva risolto il giorno successivo semplicemente spiegando al cliente il funzionamento dello stesso. In data 1 e 29/09/2017, il cliente inviava 2 pec con le quali chiedeva la cessazione dell'intero contratto. Poiché il cliente ometteva di indicare se la cessazione doveva avvenire con o senza rientro in TIM, Wind Tre, per scongiurare l'eventuale perdita della numerazione, previo contatto telefonico inviava al cliente il relativo modulo. Poiché alla data del 20/10/2017 non risultava pervenuto alcun modulo, veniva inviata comunicazione scritta al cliente. Solo in data 8/11/2017 il cliente inviava la copia del documento di identità del referente ad integrazione della richiesta di disattivazione. L'operatore contattava il cliente che confermava la volontà di recedere dal contratto. In data 19/12/2017 perveniva modulo con l'integrazione per la cessazione ed in data 24/01/2018 veniva inviato ordine di cessazione: in data 12/02/2018 si disattiva il numero 051XXX439 ed in data 19/03/2018 il numero 051XXX802. Tutti i reclami sono stati riscontrati. Wind richiama le condizioni generali di contratto e sostiene che il contratto sottoscritto il 10/5/2016 doveva essere attivato il 19/07/2016; tuttavia l'attivazione non si completava per una impossibilità tecnica indipendente dalla volontà dell'operatore e di tale impossibilità l'utente risulta debitamente informato. L'operatore evidenzia inoltre di avere ricevuto due segnalazioni di disservizi, riscontrati e risolti entro 48 ore e di non avere invece ricevuto contestazioni in ordine alla fatturazione. Per quanto riguarda la contestazione relativa alla insufficienza del servizio internet, l'operatore rileva che la stessa non è provata attraverso il programma ufficiale Agcom



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)

denominato “Ne.me sys” e che comunque tale disservizio non fa sorgere in capo al cliente alcun diritto all’indennizzo ma esclusivamente il diritto di recesso senza penali. L’istante presenta un insoluto di euro 6.751,44.

L’operatore Vodafone con memoria Prot. AL /2018/31442 del 18/05/2018 ritiene di aver correttamente provveduto ad eseguire la migrazione domandata il 14/07/2017 come peraltro confermato dalla stessa parte ricorrente. Ritiene che l’asserita non ottimale erogazione del servizio non sia provata in quanto è rinvenibile un continuo e regolare traffico telefonico riferito a parte istane. Vodafone rileva inoltre che non è pervenuto al reclamo formale. L’operatore comunica infine che l’istante è attivo e non presenta alcun insoluto.

### **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.

Nei confronti dell’operatore Wind:

- a) Per quanto concerne la richiesta sub a) di azzeramento totale dell’intera posizione debitoria fino al termine del ciclo di fatturazione nei confronti di Wind, la richiesta viene accolta parzialmente. Parte istante lamenta la mancata applicazione delle tariffe concordate ma non fornisce alcun elemento da cui le stesse si possano desumere, allega 2 contestazioni di inadempimento contrattuale e non prova – attraverso l’unica verifica considerata attendibile da AGCOM, ovvero il software Ne.Me.SYs - che la velocità di connessione sia inferiore rispetto a quanto contrattualmente previsto. Wind ha allegato alla memoria contratti sottoscritti il 31/03/2016 ed il 19/04/2016, tariffe anch’esse sottoscritte il 27/04/2016 e numerose fatture dalle quali si rileva che i contratti sottoscritti da parte istante riguardavano una pluralità di utenze. Tali allegazioni non sono state oggetto di replica puntuale da parte dell’istante. E’ quindi evidente che la richiesta di azzeramento totale dell’intera posizione debitoria non possa essere accolta per la genericità delle affermazioni di parte istante e per carenza probatoria. E’ 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



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)

di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta (cfr. delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14). Ed ancora *“non può essere accolta la richiesta di azzeramento della posizione debitoria dell’istante in ragione della mancata contestazione del traffico telefonico, a cui devono essere equiparate delle doglianze non motivate e caratterizzate da un livello di genericità tale da non incidere sull’efficacia di piena prova delle fatture”*. (Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 45/11). Tuttavia, tenuto conto del principio generale , contenuto al punto III.1.2 della Deliberazione AGCOM 276/13/CONS che le istanze inesatte, qualora ciò sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare, considerato che lo stesso operatore Wind dichiara che parte istante aveva inviato due PEC , con le quali *...“chiedeva la cessazione dell’intero contratto....”* , si dispone lo storno delle fatture emesse da Wind relativamente ai periodi successivi al 29/10/2017 – termine entro il quale il gestore Wind avrebbe dovuto lavorare il recesso pervenuto il 29/09/2017. La giustificazione dell’operatore circa la mancata lavorazione del recesso in quanto il cliente aveva ommesso di indicare se la cessazione doveva avvenire con o senza rientro in TIM e per scongiurare l’eventuale perdita della numerazione, non viene accolta in quanto in contrasto con la previsione dell’art. 1, comma 3, legge n. 40/07 che statuisce che il termine massimo di preavviso per effettuare il recesso del contratto è pari a trenta giorni. Inoltre, nessuna doglianza era pervenuta relativamente a eventuali problematiche riscontrate nel rientro in Vodafone.

- b) Per quanto concerne la richiesta sub b) di indennizzo di euro 2.000,00 nei confronti dell’operatore Wind per mancata attivazione dell’offerta, la stessa non può trovare accoglimento. Come evidenziato al punto precedente, parte istante non ha fornito alcuna prova delle tariffe né dei servizi concordati mentre l’operatore ha allegato contratti ed un elenco di tariffe, sottoscritte da parte istante, relativamente alle quali non è pervenuta alcuna ulteriore memoria di replica. La richiesta quindi viene respinta.
- c) Per quanto concerne la richiesta sub c) di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la stessa può trovare accoglimento. Sebbene i reclami allegati siano generici, riferendosi a non meglio specificati “disservizi” afferenti l’ “oggetto della controversia” , tuttavia il



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)

gestore non ha provato di avere inviato riscontro formale agli stessi limitandosi ad inviare schermate interne di sistema peraltro riferite a specifici disservizi risolti telefonicamente. Rileva a tal fine il disposto dell'art. 8, comma 4, della delibera Agcom 179/03/CSO, secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti (cfr anche Corecom Lazio Delibera 38/10/CRL). L'indennizzo per mancata risposta al reclamo viene calcolato unitariamente ai sensi dei commi 1 e 2 dell'art. 11 del Regolamento Indennizzi a far data dal 29/12/2016 (termine di 45 giorni entro il quale l'operatore avrebbe dovuto fornire risposta al primo reclamo del 14/11/2016) alla data della udienza di conciliazione (01/02/2018) e quindi determinato nella misura massima di euro 300,00 (trecento).

- d) Per quanto concerne la richiesta di riconoscimento delle spese di procedura da parte dell'operatore Wind, la stessa non può essere accolta ai sensi del combinato disposto dell'art. 16 comma 2 bis e dell'art. 19 del Regolamento di cui alla deliberazione 173/07/CONS in quanto la documentazione prodotta da parte istante è risultata lacunosa ed ha reso difficoltosa l'attività istruttoria relativa al presente procedimento.

Nei confronti dell'operatore Vodafone:

- a) Per quanto concerne la richiesta di riconoscimento di un indennizzo di euro 800,00 per la mancanza del funzionamento continuo della rete Vodafone, la stessa non può trovare accoglimento. Parte istante allega contestazioni riferite ad un periodo precedente rispetto all'attivazione del contratto oggetto della presente vertenza, che stessa parte istante afferma essere stato attivato nel mese di luglio 2017. Le fatture contestate indicate nelle note allegate da parte istante sono riferite ad un periodo precedente al luglio 2017 (precisamente dal 14/12/2016 al 30/05/2017) ed inoltre nelle stesse contestazioni viene richiesta la disattivazione di linee estranee al presente contenzioso. La richiesta di parte istante viene quindi respinta.
- b) Per quanto attiene alla richiesta sub b) nei confronti di Vodafone di indennizzo di euro 600,00 per la mancata risposta ai reclami non può trovare accoglimento per 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)



motivazione di cui al punto precedente in quanto i reclami allegati si riferiscono a fatture ed utenze estranee al contenzioso in esame. La richiesta di parte istante viene quindi respinta.

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 delle società Wind Tre X e Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre X è tenuta a pagare in favore dell'istante, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.
3. La società Wind Tre X è tenuta altresì a stornare le fatture emesse nei confronti di parte istante relative ai periodi successivi al 29/10/2017.
4. Nulla è dovuto dalla società Vodafone Italia X.
5. 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.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



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)

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*

Il Presidente

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)