

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.158
LEGISLATURA	X

Il giorno 18 dicembre 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 / WINDTRE X



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

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";

Viste le Determine Corecom Emilia- Romagna n. 7/2017, n. 19/2017, e n. 20/2017; le Delibere Corecom Emilia- Romagna n. 8/2017, n. 27/2017, n. 91/2017 e n. 92/2017 ;

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'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia - Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"



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

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

WEB 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.2018.2881);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 18 dicembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 14/11/2017 nei confronti di Wind Tre X (di seguito Wind), l'utente ha presentato istanza di definizione (prot. AL/2018/10875 del 13.02.2018) lamentando che, a seguito di passaggio da altro operatore a Wind, in copertura Fibra con contratto business, non poteva fruire del servizio sino all'attivazione del procedimento d'urgenza innanzi al Corecom. La descrizione dei fatti offerta dall'istante è la seguente:

- in data 18/1/2017 l'istante concludeva un contratto business con l'operatore Wind in copertura Fibra con portabilità della propria numerazione dal precedente gestore;
- in data 10/2/2017 veniva recapitato presso i locali della ditta il modem necessario alla fruizione del servizio;
- in data 13/2/2017 l'istante segnalava l'impossibilità di utilizzare il servizio al call center Wind che comunicava l'apertura della pratica n. 976700829;
- persistendo la problematica l'istante effettuava ulteriori segnalazioni e richieste di intervento a mezzo PEC in data 20/2/2017, 24/2/2017, 27/2/2017 quest'ultima rimasta senza riscontro;
- in data 2/3/2017 veniva quindi attivata procedura d'urgenza ex art. 5 delibera 173/07/Cons in esito alla quale in data 10/3/2017 il Corecom disponeva l'archiviazione con la seguente motivazione «l'ente competente ha contattato l'istante il quale, alla luce delle informazioni ricevute, ha rinunciato alla migrazione, accettando l'attivazione di una nuova linea (LNA) per la quale è stato processato l'ordine [...] di cui si sta monitorando l'avanzamento»;
- tra le parti venivano inoltre concordate nuove condizioni contrattuali di favore in relazione alla nuova linea 054XXXX655 (Euro 24,94/mese per tutta la durata contrattuale);



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- tuttavia, diversamente da quanto pattuito in sede d'urgenza: a) Wind non cessava il precedente contratto e continuava a fatturare alle condizioni da quest'ultimo previste anziché a quelle nuove concordate nella medesima sede; b) al nuovo contratto non venivano applicate le condizioni di favore stabilite in sede d'urgenza.

In base a tali premesse, in sede di GU14 l'utente ha richiesto:

- a) la corresponsione della somma di Euro 1,000.00 a titolo di indennizzo per perdita della numerazione determinata secondo l'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS. art. 11;
- b) la corresponsione della somma di Euro 300,00 a titolo di indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti secondo l'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, art. 8;
- c) la corresponsione della somma di Euro 500,00 a titolo di indennizzo per ritardata attivazione del servizio (utenza business), determinata secondo l'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, art. 3;
- d) la corresponsione della somma di Euro 300,00 a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio (utenza business) determinata secondo l'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS. art. 5;
- e) la corresponsione della somma di Euro 300,00 a titolo di indennizzo per omessa/ritardata portabilità del numero (utenza business), determinata secondo l'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, art. 6 — da corrispondersi unitamente all'indennizzo di cui all'art. 5;
- f) la corresponsione della somma di Euro 40,00 a titolo di indennizzo per ritardata risposta ai reclami determinata secondo l'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, art. 11;
- g) lo storno totale della posizione debitoria;
- h) il ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti aperta, l'applicazione al contratto in essere del prezzo convenuto in sede d'urgenza pari ad Euro 24,95.

2. La posizione dell'operatore

Nella propria memoria difensiva l'operatore Wind con riferimento al disservizio lamentato dall'istante rileva che da verifiche svolte presso i propri uffici risulta che:

- il contratto sottoscritto dall'istante prevedeva la portabilità del numero 0541XXXX12 da precedente gestore a Wind;



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- nella proposta di contratto, tuttavia, l'istante "aveva inserito l'indirizzo Via Aurelio Saffi 41 XXX anziché Via Saffi 41 e, trattandosi di servizio Fibra Vula, non era possibile procedere con ordine di trasloco verso V. SAFFI 41 XXX" (così testualmente nella memoria difensiva). La responsabilità non sarebbe quindi imputabile a Wind ma al cliente per le informazioni date in sede di contratto e a TIM per aver dato un espletamento tecnico su un civico errato;
- in data 21/02/2017 veniva proposta all'istante l'attivazione di una nuova numerazione che lo stesso rifiutava. Solo a seguito del deposito dell'istanza ex art. 5 del Regolamento, parte istante accettava l'attivazione di una nuova linea. In data 09/03/2017, quindi, veniva inserito il relativo ordine su LNA 0541083655, che si completava in data 18/03/2017;
- di aver proceduto allo storno delle fatture nn. W1706198071, W1709638682 e W1713115186 contenenti i costi relativi alla linea 0541XXXX12 (numerazione andata persa) e l'errata applicazione della promozione per la linea 054XXXX655 (nuova numerazione).

Chiede quindi l'integrale reiezione delle richieste dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

- a) Quanto alla richiesta sub a) si osserva come la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione 0541.XXXX12 non sia accoglibile in quanto dagli atti risulta che l'istante, in sede di procedura d'urgenza ex art. 5 delibera 173/07/Cons, abbia rinunciato alla migrazione accettando l'attivazione di una nuova linea.
- b) La richiesta sub b) relativa all'attivazione di servizi non richiesti va respinta in quanto non trova riscontro nell'esposizione dei fatti di parte istante.
- c) Le richieste sub c), d) ed e) relative rispettivamente alla ritardata attivazione del servizio, al malfunzionamento del servizio e all'omessa/ritardata portabilità del numero possono essere trattate congiuntamente e devono essere accolte nei termini che seguono.

Contrariamente a quanto pretenderebbe l'operatore la responsabilità del disservizio subito dall'istante non può essere ad esso imputato in quanto nella proposta di contratto risulta indicato l'indirizzo (nome della via e numero civico) corretto ovvero "Via Aurelio Saffi n. 41



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

XXX". L'operatore, pertanto, non ha dimostrato di aver proceduto regolarmente alla migrazione ovvero che la mancata migrazione è avvenuta per cause ad esso non imputabili. Secondo la normativa vigente, infatti, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'art. 3, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP e nel rispetto delle previsioni contrattuali e, in caso di disservizio, devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate, secondo le tempistiche indicate nelle condizioni di contratto. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c., per esempio perché dipendente da cause tecniche non derivanti da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella soluzione del disservizio e l'inosservanza delle suddette prescrizioni attribuisce all'utente il diritto ad un indennizzo (Corecom E.R. Determina 7/2017, Determina 19/2017, Determina 20/2017, Delibera 8/2017, Delibera 27/2017, Delibera 91/2017, Delibera 92/2017).

Tanto considerato, l'indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio può essere così quantificato ai sensi dell'art. 3, comma 1 dell'Allegato A dalla delibera 73/11/CONS in relazione al periodo intercorrente tra il primo reclamo relativo alla fallita migrazione del numero 0541XXXX12 (13/02/2017 + 4 giorni non festivi successivi al reclamo previsti dal punto 2.2. delle Condizioni generali di contratto Wind Tre, cioè il 18/02/2017) e l'attivazione del nuovo numero 054XXXX655 (18/03/2017): Euro 7,5X28 giorni = Euro 210,00.

Poiché il disservizio comportato la sospensione del servizio voce e del servizio dati, usufruiti sulla medesima linea, va riconosciuto un indennizzo per ciascun servizio (Euro 210x2 = Euro 420). Trattandosi di utenza business l'importo dell'indennizzo liquidato va raddoppiato ai sensi dell'art. 12, comma 2 dell'Allegato A dalla delibera 73/11/CONS (Euro 420x2 = Euro 840,00).



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Tale voce di indennizzo assorbe le altre richieste dell'utente in esame in quanto si ritiene che quanto previsto per la condotta colposa dell'operatore copra interamente il disagio patito dalla parte istante per il disagio occorso.

- d) La richiesta sub f) di indennizzo per mancata risposta alla PEC di reclamo del 27/2/2017 deve senz'altro essere accolta in quanto l'omesso riscontro di tale comunicazione non è contestato dall'operatore. Pertanto, ai sensi dell'art. 11, comma 1, dell'Allegato A dalla delibera 73/11/CONS l'indennizzo richiesto va riconosciuto a partire dalla data del reclamo + 45 giorni previsti dall'art. 2.3 della Carta dei Servizi Wind (08/04/2017) sino alla data dell'udienza di conciliazione (14/11/2017). L'indennizzo va, pertanto, così liquidato Euro 1 x 220 giorni = Euro 220,00.
- e) La richiesta sub g) di storno totale della posizione debitoria relativa alle fatture per la linea 0541.XXXX12 (ovvero quella per la quale l'istante ha rinunciato alla migrazione in sede d'urgenza accettando l'attivazione di una nuova linea, ma che l'operatore ha continuato ugualmente a fatturare) non può essere accolta in quanto l'operatore nella propria memoria difensiva ha documentato di aver già provveduto allo storno delle fatture in questione mediante l'emissione di tre note di credito in data 03/08/2017 e la circostanza non è contestato da parte attorea.
- f) Le richieste sub h) di ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti, l'applicazione al contratto in essere del prezzo convenuto in sede d'urgenza esse non possono essere accolte in quanto in quanto le richieste sono volte ad ottenere un *facere* che non rientra nel contenuto c.d. vincolato del provvedimento di definizione, così come previsto dall'art. 19, comma 4, del Regolamento ai sensi del quale: "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

1. Accoglie parzialmente l'istanza della Eredi XXX nei confronti della società Wind Tre SX per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre SX 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 840,00 (ottocentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per ritardata attivazione del servizio;
 - II) Euro 220,00 (duecentoventi/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo.
3. La società Wind Tre Xè 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.

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

Dott. Stefano Cuppi



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom