

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.483
LEGISLATURA	X

Il giorno 26 febbraio 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



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"*;

Vista la delibera Agcom n. 179/03/CSP;

Visto lo *"Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome"*, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

Vista la *"Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni"*, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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.2018.398);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 26 febbraio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti di Wind Tre X (di seguito Wind) il ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione delle linee fisse XXXXXXXX978 e n. XXXXXXXX602 e l'impossibilità di effettuare il trasloco della propria sede nei tempi previsti. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere sottoscritto, nel mese di ottobre 2014, un contratto con Wind per la fornitura dei servizi di telefonia fissa, Adsl e fax e l'attivazione di due linee mobili (XXXXXXX705, non oggetto di tentativo di conciliazione e XXXXXXXX707, oggetto di tentativo di conciliazione) da attuarsi tramite portabilità da altro operatore;
- di avere ottenuto immediatamente l'attivazione delle due utenze mobili, mentre la migrazione della linea fissa, per i servizi Adsl e fax, risultava problematica;
- di avere ricevuto 3 interventi tecnici in data 05.12.2014, 09.12.2014 e 30.12.2014;
- di avere ottenuto l'installazione della linea fissa XXXXXXXX978 in seguito all'ultimo intervento tecnico del 30.12.2014;
- per la linea XXXXXXXX602 l'attivazione del servizio Adsl continuava a tardare e la fornitura del servizio stesso rimaneva in carico al precedente operatore Vodafone che emetteva la fattura n. AF01812258 del 06.02.2015 che l'utente pagava nonostante il servizio Adsl fosse teoricamente incluso nel contratto stipulato con Wind;
- di essere stato informato dal servizio clienti Wind che il passaggio definitivo della linea XXXXXXXX602 sarebbe avvenuto in data 11.03.2015 e, quindi solo dopo tale data avrebbe potuto disattivare la linea con Vodafone;
- di aver continuato a pagare le fatture Vodafone fino all'espletamento della procedura di portabilità;



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

- di aver subito un ulteriore disagio poiché il ritardo della portabilità impediva di effettuare il trasloco dello Studio presso altra sede entro il 28.02.2015, cioè nei tempi prefissati dall'utente e indicati al servizio clienti Wind;
- di aver sollecitato a Wind l'espletamento della procedura di portabilità sia tramite e-mail che telefonicamente per poter effettuare il trasloco nei tempi prefissati;
- di aver dovuto pagare il canone di affitto dello Studio di 850,00 euro per un ulteriore mese a causa del ritardo effettuato da parte del gestore.

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

- lo storno della fattura Wind n. 2015T000065796 e n. 2015T0002432531;
- l'indennizzo per tutti i danni subiti dallo studio professionale a causa dei ritardi nella portabilità delle linee telefoniche, fax e adsl, nonché per i disagi patiti dallo studio Bianchi per l'impossibilità di contattare e rendersi reperibili per i clienti dello studio;
- l'indennizzo per il pagamento della fattura di H3G n. 1489061031 del 04.01.2015 e delle fatture Vodafone n. AF01812258 e n. AF04869811;
- il ristoro per il pagamento di un canone di affitto dato dall'impossibilità di effettuare il trasloco nei tempi stabiliti, pari a 850,00 euro.

2. La posizione dell'operatore

Wind, nella propria memoria rileva l'attivazione della linea 0521234978 in data 21.01.2015, della linea XXXXXXX978 in data 14.01.2015 e della linea XXXXXXX602 in data 11.03.2015. Per il ritardo nell'attivazione di quest'ultima, Wind ha predisposto l'indennizzo automatico di 86,00 euro per i 43 giorni di ritardo nell'attivazione del servizio, secondo quanto indicato al Par. 2.1 della carte dei Servizi che in ordine all'attivazione del servizio, indica: *"Wind, fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, attiva il servizio di telefonia vocale di norma entro": per la Fonia Fissa/Dati: "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".* Di seguito al Par. 3.3 Indennizzi, viene indicato: *"Nel caso di mancato rispetto dei termini di cui ai punti n. 2.1 o di ritardo nel trasloco dell'utenza e, fatti salvi i casi di seguito indicati, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di EURO 2 per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore complessivamente a 100 euro. Nel caso in cui il Cliente sia titolare di tre o più linee/sim, questi*



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

ha diritto ad un indennizzo comunque non superiore ad EURO 250...". Per quanto riguarda la richiesta di storno delle fatture n. 2015T000065796 e n. 2015T000242531, Wind conferma la correttezza degli importi fatturati poiché relativi ai canoni delle linee fisse dalla data di attivazione a sistema. In riferimento al ritardo per il trasloco delle linee fisse 0521234978 e XXXXXXX602, veniva richiesto al cliente l'invio di un'autocertificazione per la sostituzione della numerazione XXXXXXX978 con il numero XXXXXXX602. In tale documentazione il cliente comunicava di voler effettuare il trasloco delle linee presso la sede in Borgo Giorgio Jang 14 - Cap 43100 – Parma. Si comunicava al cliente che la richiesta di trasloco sarebbe stata effettuata una volta evasa l'attivazione della linea XXXXXXX602. Tale attivazione si completava in data 11.03.2015 e in data 12.03.2015 veniva emesso l'ordine di trasloco, espletato in data 15.04.2015 per la linea XXXXXXX978 e in data 19.05.2015 per la linea XXXXXXX602. Come da carta servizi, al Par. 2.1 Attivazione del servizio, viene indicato: *"Wind, fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, attiva il servizio di telefonia vocale di norma entro"*: per la Fonia Fissa/Dati: *"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"*. In tal caso la richiesta di trasloco è avvenuta entro i termini stabiliti, il cliente è stato informato che il trasloco poteva essere effettuato dopo l'attivazione della linea 0521206602 ed aveva accettato tale gestione. Pertanto nessun indennizzo per ritardo trasloco è dovuto al cliente.

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, è opportuno rilevare che non è riscontrabile quanto sostenuto da Wind nella propria memoria in ordine alla corresponsione degli indennizzi automatici previsti nella propria Carta dei Servizi, poiché dalla documentazione in atti non risulta provato l'accredito riconosciuto in favore dell'istante. In particolare, la comunicazione del 16.04.2015, depositata in memoria dal gestore, con cui l'istante veniva informato del riconoscimento *"nella prossima fattura utile"* di 52,00 euro e di 86,00 euro a titolo di indennizzo, non è sufficiente a dimostrare l'effettivo adempimento di quest'ultimo, riscontrabile solamente con la fattura, non presente in atti, in cui risultino accreditati tali importi. Per questo motivo si ritiene di non poter applicare l'art. 2,



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

comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS secondo cui le disposizioni del Regolamento Indennizzi "non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi".

- a) Le domande a) e b) sono trattate congiuntamente e sono da accogliere parzialmente. In particolare, si ritiene di precisare che la controversia verte sul ritardo nell'espletamento della procedura di portabilità dell'utenza di rete fissa XXXXXXXX978 per il servizio voce e dell'utenza XXXXXXXX602 per il servizio Adsl. Sul punto va tenuto in considerazione che la difesa di Wind è inconferente ai fini del presente procedimento poiché l'operatore, interpretando la questione da esaminare come ritardata attivazione del servizio, non ha depositato in atti le schermate tecniche utili ad escludere le proprie responsabilità per quanto riguarda il ritardato adempimento lamentato dall'istante. Al contrario, l'operatore ha confermato il ritardo della migrazione per entrambe le linee fisse oggetto di contestazione. Infatti, in memoria riferisce che il passaggio della linea XXXXXXXX978 è avvenuto in data 21.01.2015, mentre della linea XXXXXXXX602 è avvenuto in data 11.03.2015, a fronte della sottoscrizione del contratto in data 12.11.2014. Pertanto, si ritiene fondato il diritto dell'istante al riconoscimento di un indennizzo ai sensi dell'art. 6, comma 1, e art. 12, comma 2, del "Regolamento indennizzi". In particolare, per quanto riguarda la linea XXXXXXXX978, l'indennizzo, sarà calcolato dal 26.11.2014 (cioè dal giorno della sottoscrizione del contratto che prevedeva la migrazione, più i dieci giorni previsti dalla disciplina di settore per l'espletamento della procedura) al 21.01.2015 (data di migrazione dell'utenza) per 57 giorni complessivi, applicando euro 10,00 (5,00 euro X 2 utenza business X 1 per il servizio voce), è pari ad euro 570,00 (cinquesentasettanta/00). Riguardo alla linea n. XXXXXXXX602 l'indennizzo, calcolato dal 26.11.2014 (cioè dal giorno della sottoscrizione del contratto che prevedeva la migrazione, più i dieci giorni previsti dalla disciplina di settore per l'espletamento della procedura) all'11.03.2015 (data di migrazione dell'utenza) per 106 giorni complessivi, applicando euro 10,00 (5,00 euro X 2 utenza business X 1 per il servizio Adsl), è pari ad



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

- euro 1.060,00 (millesessanta/00). In merito al servizio fax si precisa che non è dato evincersi dalla documentazione in atti il riferimento dell'utenza interessata e non può quindi riconoscersi alcun indennizzo su tale servizio. In ordine alla richiesta di indennizzo "per i disagi patiti dallo studio Bianchi per l'impossibilità di contattare e rendersi reperibili per i clienti dello studio" si rileva che la stessa non può essere esaminata in questa sede perché esula dal contenuto vincolato del provvedimento di definizione della controversia ai sensi dell'art. 19, comma 4 del Regolamento e si precisa che tale richiesta si intende soddisfatta nel riconoscimento dell'indennizzo di cui sopra, secondo quanto disposto al punto III.1.3 della delibera Agcom n. 276/13/CONS, che consente di interpretare le richieste avanzate dall'utente secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare. Alla luce di quanto sopra esposto, tenuto conto della ritardata migrazione delle due utenze oggetto di contestazione, devono ritenersi illegittimi gli importi addebitati all'istante prima che la migrazione fosse effettivamente avvenuta. Pertanto, viene riconosciuto lo storno integrale della fattura Wind n. 2015T000065796 del 20.01.2015, poiché il periodo di fatturazione è compreso tra il 01.11.2014 e il 31.12.2014, e quindi antecedente all'espletamento della procedura di migrazione riguardante entrambe le utenze oggetto di contestazione. Per quanto riguarda, invece, la fattura n. 2015T0002432531, in relazione all'utenza n. XXXXXXXX978 viene riconosciuto lo storno di tutti gli importi addebitati fino al 21.1.2015 (data di migrazione dell'utenza); in relazione all'utenza n. XXXXXXXX602 viene riconosciuto lo storno di tutti gli importi addebitati fino all'11.03.2015 (data di migrazione dell'utenza).
- b) La domanda c) è da rigettare. In particolare, la richiesta di indennizzo "per il pagamento della fattura H3G n. 1489061031 del 04.01.2015 e delle fatture Vodafone n. AF01812258 e n. AF04869811" si riferisce ad una doglianza che non trova corrispondenza in alcuna delle fattispecie tipiche previste dal Regolamento indennizzi applicabile in questa sede, secondo quanto disposto dalla delibera Agcom n. 73/11/CONS. Pertanto, alla luce di tutte le motivazioni sopra esposte, la domanda non può essere accolta.
- c) La domanda d) è da rigettare. In particolare, la richiesta ha natura di carattere



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

risarcitorio e quindi esula dal contenuto vincolato del provvedimento di definizione della controversia che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, "...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". Pertanto, la domanda non può trovare accoglimento.

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 570,00 (cinquesetanta/00) a titolo di indennizzo per la ritardata migrazione dell'utenza XXXXXXXX978 per le motivazioni di cui al capo a).
 - II. Euro 1.060,00 (millesessanta/00) a titolo di indennizzo per la ritardata migrazione dell'utenza XXXXXXXX602 per le motivazioni di cui al capo a).
3. La società Wind Tre X è tenuta allo storno integrale della fattura Wind n. 2015T000065796 del 20.01.2015 ed allo storno parziale della fattura n. 2015T0002432531 del 20.03.2015 di cui in relazione all'utenza n. XXXXXXXX978 è tenuta a stornare tutti gli importi addebitati fino al 21.1.2015 (data di migrazione dell'utenza); in relazione all'utenza n. XXXXXXXX602 è tenuta a



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

stornare tutti gli importi addebitati fino all'11.03.2015 (data di migrazione dell'utenza), per le motivazioni di cui al capo a).

4. 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.

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

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



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