

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2016.1.10.21.598
LEGISLATURA	X

Il giorno 13 marzo 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 / TELECOM ITALIA X / WIND TRE X (GIA' WIND TELECOMUNICAZIONI 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 Corecom Emilia Romagna n. 57/14)

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"

Visti gli atti del procedimento;



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)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.527.2018);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 13 marzo 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'interruzione del servizio, la mancata portabilità e fatturazioni non giustificate nei confronti delle società Telecom Italia X e Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni X) che per brevità nel prosieguo del presente atto verranno rispettivamente denominate Telecom e Wind. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- Il 28/09/2015 ha chiesto il passaggio da Telecom a Wind in previsione di un trasloco tenuto conto che Telecom aveva preannunciato di non essere in grado di traslocare la fibra dalla vecchia sede alla nuova sede. Wind assicura che il passaggio da Telecom nella vecchia sede avverrà nel giro di 15/20 giorni mantenendo la numerazione XXXXXX713 e che successivamente si potrà traslocare numerazione e ADSL nella nuova sede;
- Il 02/10/2015 Wind prende in carico la richiesta di passaggio;
- Il 14/10/2015 parte istante invia contratto definitivo firmato;
- a fine ottobre inizia a sollecitare Wind per avere notizie del passaggio;
- a novembre avviene il trasferimento nella nuova sede;
- nella vecchia sede Telecom stacca il servizio e dopo una decina di giorni la linea telefonica torna (presumibilmente con Wind) ma non la linea ADSL e Wind comunica che non si può chiedere il trasloco della linea telefonica fino a che non venga attivata anche l'ADSL;
- vengono effettuate diverse segnalazioni telefoniche e tramite PEC;
- Telecom risponde il 15/12/2015;



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 28/01/2016 linea telefonica e ADSL sono entrambi attivi nella vecchia sede e viene inviata richiesta di trasloco;
- Il 10/02/2016 Wind comunica che parte istante verrà contattata a breve per concordare intervento;

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

- a) storno di eventuali insoluti;
- b) riconoscimento indennizzo per ritardata migrazione da Telecom a Wind nella vecchia sede (dal 28/09/2015 al 28/01/2016) ed il conseguente ritardato trasloco nella nuova sede avvenuto solo in data 10/02/2016;
- c) Indennizzo per mancata risposta ai reclami del 27/11/2015 e 08/01/2016.

## 2. La posizione degli operatori

L'operatore Telecom rileva che le doglianze di parte istante non possono trovare accoglimento in quanto infondate in fatto ed in diritto. L'istante è migrato ad OLO il 30/10/2015 come da richiesta sottoscritta e da evidenza sulla fattura di chiusura del sesto bimestre 2015. Il 27 novembre 2015 il Cliente ha inviato un reclamo scritto nel quale lamentava la mancata funzionalità della linea ADSL e ne chiedeva l'immediata attivazione; il servizio 191 inviava in data 15 dicembre 2015 lettera di risposta nella quale confermava la necessità di contattare OLO in quanto la linea non era più in carico a TIM. Ad oggi l'istante è attivo con Wind. Ne consegue pertanto che Telecom non potrà essere condannata alla corresponsione di alcun indennizzo.

L'operatore Wind rileva che dalle verifiche svolte si appurava che l'ordine di trasloco, inserito sui sistemi in data 09/02/2016, risultava completato in data 18/02/2016 per l'attivazione della LNA su nuova sede, ma a causa del rifiuto pervenuto da Telecom per KO 600 "Linea in fase di trasformazione commerciale", la cessazione dell'utenza su vecchia sede è rimasta in provisioning. In data 25/05/2016 è stato risottomesso l'ordine di disattivazione per trasloco su vecchia sede che risultava completato in data 08/06/2016. Da quanto descritto e dalla documentazione prodotta, appare evidente che il ritardo di gestione del trasloco non è imputabile a Wind. Non si ravvisa nemmeno un ritardo per l'attivazione della linea che è



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)

avvenuta nei termini previsti dalla Carta Servizi Wind che, al punto 2.1 rubricato “Attivazione del servizio” prevede che “.....fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, attiva il servizio di telefonia vocale di norma entro (...) il 70<sup>a</sup> 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...”

### 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 si rileva che nessuna responsabilità può essere imputata a Telecom in quanto dalla memoria e dalla documentazione prodotta si rileva che la migrazione è stata correttamente gestita e che non esiste evidenza di fatture emesse oltre il termine di vigenza contrattuale. Inoltre, l’operatore Telecom ha provveduto a dare riscontro nei termini ai reclami avanzati dall’istante.

- a) per quanto attiene la richiesta di storno di eventuali insoluti, la stessa non può essere accolta. Parte istante non ha circostanziato la richiesta né prodotto alcuna documentazione relativa all’insoluto esistente e ritenuto indebito. 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 di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta (Corecom Emilia Romagna n. 57/14)
- b) per quanto attiene la richiesta di indennizzo per ritardata migrazione da Telecom a Wind nella vecchia sede (dal 28/09/2015 al 28/01/2016) ed il conseguente ritardato trasloco nella nuova sede avvenuto solo in data 10/02/2016, la stessa può essere accolta relativamente al solo ritardo nella migrazione nella vecchia sede in quanto il successivo trasloco nella nuova sede – sulla base della data dichiarata da parte istante - si è in realtà perfezionato nel termine previsto dalla condizioni generali di contratto Wind (70 giorni). Wind nella propria memoria si riferisce esclusivamente alla domanda di trasloco, inserita sui propri sistemi il 09/02/2016 e completata il 18/02/2016. In realtà parte istante ha richiesto la migrazione da Telecom a Wind del



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)

numero XXXXXX713 e dell'ADSL nella vecchia sede (tale richiesta si rileva dal tabulato prodotto da Wind, dal contratto allegato da parte istante e dalla comunicazione di Wind del 03/10/2015 di richiesta di trasmissione del contratto firmato). Tale migrazione si è perfezionata il 28/01/2016 (di questa data esiste evidenza anche nel tabulato prodotto da Wind). Viene quindi riconosciuto un indennizzo per ritardata portabilità del numero ai sensi del combinato disposto dell'art. 6 comma 1 e dell'art. 12 comma 2 del Regolamento Indennizzi. L'indennizzo, in assenza di indicazioni certe circa la DAC (data attesa consegna) ovvero la data del passaggio della numerazione tra il vecchio ed il nuovo operatore, viene calcolato dal 08/10/2015 (data di scadenza dei 10 giorni entro i quali si sarebbe dovuta perfezionare la migrazione, tenuto conto che la richiesta è stata inserita a sistema il 28/09/2015) al 28/01/2016 (data di attivazione dei servizi Wind nella vecchia sede) e così determinato: giorni 113 x 5 x 2 (utenza business)= euro 1.130,00 (millecentotrenta/00).

- c) per quanto attiene la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami del 27/11/2015 e del 08/01/2016, la stessa non può essere accolta in quanto manca la prova della regolare trasmissione e conseguente ricezione degli stessi da parte di Wind.

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 Telecom Italia X e 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:



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)

- I. euro 1.130,00 (millecentotrenta/00) a titolo di indennizzo per la ritardata portabilità del numero : giorni 113 x 5 x 2 (utenza 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.

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

Prof.ssa Giovanna Cosenza



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)