

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2016.1.10.252
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 / WIND TRE X GIÀ 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";

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 regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le 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.2018.529);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, quanto segue.

In data 2/05/2015, richiede la portabilità delle proprie utenze da Wind a Telecom Italia, a seguito di errate fatture emesse dall'operatore uscente contabilizzanti costi errati per eccesso ed anomali anche rispetto alle fatture sempre pagate dall'utente sino a quegli ultimi mesi.

Tuttavia, la procedura di migrazione non si perfeziona per l'utenza fissa, che, in data 29/06/2015, viene, arbitrariamente e senza alcun preavviso, sospesa. L'utenza viene riattivata solo in data 27/07/2015, grazie all'intervento di Telecom Italia, quindi un mese dopo.

Wind, nonostante i numerosi disservizi cagionati e nonostante il perfezionamento della procedura di migrazione in favore di Telecom, continua, comunque, ad emettere fatture rimaste insolute da parte dell'utente per la difformità degli importi e per l'illegittimità delle stesse, in quanto cessato il rapporto contrattuale fra le parti, per le quali, si evidenzia, sono ed erano pendenti numerosissimi reclami.

Con memoria in data 29/09/2016, in particolare, l'utente evidenzia i gravi inadempimenti di Wind, tra i quali, a titolo esemplificativo:

- Addebiti illegittimi a seguito di migrazione utenza;
- Addebiti illegittimi nel periodo precedente la migrazione determinanti la migrazione verso altro operatore;
- Ritardo nella procedura di migrazione;
- Sospensione illegittima della linea;



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)

- Mancato recepimento della richiesta di disdetta del contratto con continuo invio di fatture;
- Mancata risposta al reclamo inviato dall'utente al fine di risolvere in un tempo ragionevole la questione.

Tali gravi inadempimenti, riguardando elementi essenziali della procedura di attivazione e cessazione dei contratti, giustificano, oltre che il riconoscimento dello storno dell'integrale posizione debitoria e il rimborso delle maggiori somme corrisposte a Wind, anche la corresponsione di tutti gli indennizzi richiesti.

In base a tali premesse, l'utente richiede:

- a) Storno integrale dell'insoluto e ritiro a cure e spese dell'operatore della pratica di recupero del credito;
- b) Indennizzo per il ritardo nella procedura di migrazione, richiesta in data 2/05/2015 e perfezionata solo in data 27/07/2015, nella misura di euro 5,00 per ogni giorno di ritardo per una somma complessiva di euro 425,00;
- c) Indennizzo per la sospensione illegittima e senza preavviso della linea dal 29/06/2015 al 27/07/2016, nella misura di euro 7,50 e quindi per un importo complessivo di euro 210,00;
- d) Indennizzo per mancata risposta al reclamo, per un importo pari ad euro 300,00;
- e) Indennizzo per mancata lavorazione della disdetta, per un importo pari ad euro 200,00;
- f) Rimborso spese di procedura pari ad euro 150,00.

## 2. La posizione dell'operatore

Con memoria in data 6.10.2016, l'operatore, in merito alla ricostruzione dei fatti eseguita dalla controparte e alle richieste dalla stessa avanzate, evidenzia quanto segue.

Rispetto alla mancata migrazione della linea fissa, da verifiche effettuate non risultano pervenute richieste in merito; l'istante avrebbe, invece, dovuto sollecitare l'operatore Recipient al fine di innescare il flusso di portabilità di tale linea.

Wind, in riferimento alla contestata mancata portabilità, risulta, pertanto, assolutamente estranea alla vicenda, atteso che l'unico responsabile dell'avvio della migrazione è l'OLO Recipient.



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)

Nella fattispecie, si controverte sulla migrazione di una utenza di telefonia fissa, procedura che vede coinvolti tre operatori e, precisamente, l'operatore OLO Donating (Wind), l'operatore OLO Recipient (Telecom Italia) e l'operatore Telecom Italia Wholesale, in quanto proprietaria della rete di accesso.

La linea in questione risulta, inoltre, sospesa per morosità dal 2/07/2015 al 23/07/2015, persistendo lo stato di insolvenza nonostante i solleciti effettuati.

A seguito delle verifiche svolte, si appura che la cliente, pur usufruendo del servizio, non solo non salda alcun conto telefonico ma nemmeno porge alcun reclamo per contestare i relativi addebiti.

L'art. 23 "Procedura reclami - Rimborsi" delle Condizioni di Contratto prevede che "Le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a Infostrada Servizio Clienti, mediante raccomandata AR, entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura in contestazione".

Tali termini hanno la loro ragion d'essere nel consentire all'operatore di effettuare i controlli necessari. Nel caso di specie, l'operatore non è stato posto nella condizione di effettuare tali controlli, pertanto la fatturazione deve considerarsi corretta e incontestabile.

In altre parole, l'operatore già assolve all'onere della prova depositando le fatture al tempo emesse e non contestate, rappresentando le stesse già prova della correttezza della fatturazione, senza necessità di produrne di ulteriori.

In ogni caso, si deve anche considerare che l'utente non ha permesso all'operatore di predisporre un'adeguata difesa, non potendo quest'ultimo, in base ai vincoli in materia di privacy, estrarre il traffico ed effettuare i necessari controlli per confermare la correttezza della fatturazione. Tale fatto costituisce una grave violazione del principio di difesa, tale da non potersi risolvere in una presunzione di colpevolezza a carico dello stesso.

Deve ritenersi, pertanto, che la fatturazione effettuata sia avvenuta regolarmente non essendo stata contestata nei termini concessi.



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)

Alla data odierna, infine, l'istante presenta una situazione amministrativa irregolare, con un insoluto pari ad euro 671,07.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere integralmente respinte come di seguito precisato.

Le domande a) e c) possono essere trattate congiuntamente e non trovano accoglimento. Rispetto alla richiesta di storno integrale dell'insoluto (domanda a)), si deve ritenere che la fatturazione oggetto di contestazione, relativa al periodo 11/02/2015 – 10/06/2015, sia stata emessa regolarmente.

Risulta, infatti, come il cliente non abbia provveduto al saldo di alcun conto telefonico, pur avendo, tuttavia, usufruito del servizio (come le stesse fatture, prodotte dall'operatore, dimostrano), e nemmeno abbia inoltrato reclami (che, infatti, non risultano prodotti agli atti) per contestare i relativi addebiti.

Dunque, l'onere della prova risulta assolto col deposito, da parte dell'operatore, delle fatture emesse, non oggetto di contestazione da parte dell'istante entro i termini assegnati.

In conseguenza di ciò, l'operatore procede, dunque, correttamente, alla sospensione della linea in questione (domanda c)) per morosità, persistendo lo stato di insolvenza nonostante i solleciti che l'operatore afferma di avere effettuato.

La domanda b), relativa all'indennizzo per il ritardo nella procedura di migrazione, non trova accoglimento. L'operatore afferma come non risultino pervenute richieste in merito, essendo onere dell'istante sollecitare l'operatore Recipient (Telecom), unico responsabile dell'avvio della migrazione della linea.

L'istante, anche in tal caso, non fornisce alcuna documentazione idonea a smentire tali affermazioni, atte a chiarire l'assoluta estraneità alla vicenda da parte di Wind.



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 domanda d) non trova accoglimento. Dalla documentazione in atti, infatti, non risulta alcun reclamo prodotto dall'istante nei confronti dell'operatore.

La domanda e) non trova accoglimento. Tale fattispecie (mancata lavorazione disdetta) non rientra tra quelle previste come indennizzabili dal Regolamento AGCOM in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori (Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura (punto f)) si ritiene di non riconoscerle in virtù dell'esito della presente controversia, ai sensi del punto III.5.4. della delibera Agcom n. 276/13/CONS.

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

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.

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)