

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2016.1.10.21.436
LEGISLATURA	X

Il giorno 16 gennaio 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. 051 527.7628

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 delibera AGCOM n. 276/13/Cons

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. 2018.78) );

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 16 gennaio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata fornitura del servizio, fatturazioni non giustificate, mancato trasferimento e applicazione di costi di recesso non dovuti nei confronti della società Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X (che per brevità nel prosieguo del presente atto verrà denominata Wind). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere sottoscritto nel mese di novembre 2014 un contratto denominato "All Inclusive Unlimited" voce e ADSL, al prezzo concordato di euro 17,00 mensili, oltre IVA;
- la linea ADSL non ha funzionato sin dalla sottoscrizione del contratto e nonostante i reiterati solleciti il problema non è stato risolto. Nonostante ciò Wind ha fatturato dal mese di gennaio 2015 importi comprensivi anche dell'ADSL;
- nel mese di febbraio 2015 l'istante ha trasferito la propria sede da Via XXXXX a Via XXXXXX sempre in Parma, chiedendo il trasferimento del numero. Tale numero non è mai stato trasferito ma Wind ha continuato ad inviare fatture;
- Wind, su richiesta di parte istante, ha stornato alcune fatture ma non ha riconosciuto alcun indennizzo per il mancato trasferimento del numero.
- In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:
  - a) indennizzo per omesso trasferimento della linea telefonica;
  - b) risarcimento del danno conseguente all'omesso trasferimento della linea telefonica;



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)

- c) recesso dal contratto senza alcuna penalità dato l'inadempimento perpetrato da Wind.

## 2. La posizione dell'operatore

Wind nella propria memoria rileva quanto segue:

- in data 30/03/2015 perveniva reclamo con cui il cliente chiedeva di liberare la linea per consentire la migrazione verso nuovo operatore;
- sul sistema Wind Tre non esiste una richiesta di migrazione dell'utenza XXXXXX732 precedente al predetto reclamo;
- in data 08/04/2015 a seguito di contatto telefonico con il cliente, Wind comunicava via mail di aver respinto il reclamo inviato il 30/03/2015, provvedendo ad inviare a parte istante il modulo di subentro;
- in data 15/04/2015 il cliente richiedeva il trasloco della linea, ma da verifiche effettuate la numerazione era in Vull pertanto, non esistendo una funzionalità che consente di gestire il trasloco delle linee VULL, WLR, VoIP, CPS e FIBRA, si rendeva necessario cessare l'utenza presso la vecchia sede ed inserire un ordine di attivazione su una nuova sede con conseguente cambio della numerazione;
- il cliente in data 22/04/2015 inviava lettera di disdetta che veniva riscontrata in data 14/07/2105;
- in data 21/08/2015 l'istante comunicava la variazione dell'indirizzo da Via XXXXX a Via XXXXX a Parma, chiedendo di inviare le fatture al nuovo indirizzo.
- In data 26/11/2015 perveniva un reclamo da Federconsumatori per conto del cliente con cui lamentava il non funzionamento dell'ADSL ed il mancato trasloco della linea telefonica, richiedendo lo storno delle relative fatture.
- Wind ha già provveduto a concedere da Febbraio 2015 (ovvero da quando il cliente comunica di aver richiesto il trasloco) lo storno degli importi relativi all'utenza fissa comunicando a parte istante l'emissione di note di credito.

## 3. Motivazione della decisione



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

Preliminarmente, occorre chiarire che la richiesta sub b) di risarcimento del danno conseguente al mancato trasferimento della linea telefonica è inammissibile ai sensi delle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" approvate con delibera AGCOM n. 276/13/Cons in quanto l'istante per l'omesso trasferimento della linea telefonica ha richiesto sia il riconoscimento di un indennizzo sia il risarcimento dei danni e tale duplice richiesta non è ammissibile. Il punto III.1.3 di tale delibera infatti testualmente recita: "...Nel caso in cui ...la parte richieda sia la liquidazione degli indennizzi contrattuali che dei danni, in sede di pronuncia la domanda di danni deve essere dichiarata inammissibile".

- a) Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per l'omesso trasferimento della linea telefonica, la stessa può essere accolta. Dalla documentazione in atti, ed in particolare dalla memoria dell'operatore, si rileva che l'11/02/2016 sono state emesse a favore della parte istante note di credito riferite a fatture relative alla utenza fissa di cui è stato contestato il mancato trasferimento. Il reclamo di parte istante relativo al mancato trasferimento, cui non è seguita giustificazione tecnica esauriente ma esclusivamente mail di risposta con riconoscimento di storno fatture, è del 26/11/2015. Si ritiene quindi di dover riconoscere a parte istante un indennizzo per mancato trasferimento della linea a far data dal 26/11/2015 fino all'11/02/2016, data di accoglimento del reclamo con conseguente emissione di note di credito. L'indennizzo, ai sensi del combinato disposto degli artt. 3 comma 1 e 12 comma 2 del "Regolamento indennizzi" viene così calcolato: euro 7,50 x 2 business x 77 giorni e determinato in euro 1.155,00 (millecentocinquantacinque/00).
- b) Per quanto concerne la richiesta di esercizio del diritto di recesso senza alcuna penalità, la stessa non può essere accolta in quanto si tratta di questione che esula dalle competenze del Corecom così come previste dall'art. 19, comma 4, della delibera 173/07/CONS .



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)

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, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. Euro 1.155,00 (millecentocinquantacinque/00) a titolo di indennizzo per il mancato trasloco dell'utenza XXXXXX732;
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)