

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2017.1.10.21.527
--------	------------------

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TRE X / VODAFONE ITALIA X TELE TU

La Responsabile del Servizio

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'allegato B alla Delibera AGCOM 31/11/CIR;

Vista la Delibera Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 12/11;



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)

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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante ha lamentato mancata portabilità, mancata trasparenza contrattuale, fatturazioni non giustificate nei confronti delle Società Wind Tre X e Vodafone Italia X – Tele Tu che per brevità, nel prosieguo del presente atto, verranno rispettivamente denominate Wind e Tele Tu. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso, con nota allegata all'istanza Prot. AL/2017/55855 del 31/10/2017, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a seguito di una serie di contatti telefonici con l'operatore Wind, il 09/02/2017 l'istante ha concluso un contratto telefonico per il passaggio da Tele Tu all'offerta Absolute Fibra di Wind Infostrada; in proposito l'istante dichiara che l'operatore telefonico non ha mai specificato che con la telefonata del 09/02/2017 il contratto si riteneva perfezionato;
- l'operatore Wind aveva comunicato espressamente che il passaggio da Tele Tu non avrebbe comportato oneri;
- il 10/02/2017 Tele Tu informa parte istante delle spese da sostenere per il passaggio a Wind;
- il 11/02/2017 parte istante comunica a Tele Tu di non voler più cambiare operatore e viene invitato a comunicare formalmente il recesso a 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)

- il 14/02/2017, tramite PEC parte istante comunica a Wind la volontà di recedere dall'offerta; Tele Tu – debitamente informato -, comunica a parte istante di non poter interrompere la migrazione fino a quando Wind non avrà comunicato formalmente il recesso;
- il 15/02/2017 un operatore Wind comunica a parte istante che dovrà essa stessa ricontattare il call center Wind il 25/02/2017 per ottenere il nuovo codice di migrazione necessario per il rientro in Tele Tu; in assenza di tale ulteriore contatto Wind non comunicherà nulla a Tele Tu;
- il giorno successivo parte istante viene contattato dal servizio logistica di Wind per la consegna del modem. Parte istante rifiuta in quanto ha esercitato il recesso.
- il 17/02/2017 parte istante viene a conoscenza del fatto che Wind ha chiesto la migrazione del numero da Tele Tu;
- il 27/02/2017 parte istante riceve SMS di attivazione del servizio Wind Infostrada;
- fino al 20/03/2017 parte istante – avendo rifiutato il modem - rimane senza accesso al servizio Internet e senza servizio voce;
- dopo l'installazione del modem ed il ripristino del servizio voce, parte istante viene a conoscenza che è impossibile raggiungere la velocità di navigazione che era stata promessa inizialmente.

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

- a) la cessazione del contratto con Tele Tu;
- b) il cambio del piano commerciale da Fibra ad ADSL da parte di Wind;
- c) lo storno dell'intero insoluto;
- d) la corresponsione di un indennizzo per il disagio subito, il denaro ed il tempo speso a tutela dei propri diritti ed interessi di consumatore.

## 2. La posizione degli operatori



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)

L'operatore Tele Tu, con memoria prot. AL/2018/0001010 del 05/01/2018 ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza in quanto non redatta in maniera chiara e sintetica in contrasto con quanto previsto dall'art. 16, comma 2 bis della Delibera AGCOM 173/07/CONS. Eccepisce altresì la carenza assoluta di prove a sostegno dell'effettiva sussistenza di responsabilità in capo a Tele Tu stesso in relazione alle problematiche oggetto del procedimento ovvero alla mancata gestione della comunicazione di annullamento della richiesta di migrazione e trasloco in Wind dell'utenza Tele Tu con numerazione 0542XXX262, nonché all'illegittima fatturazione da parte di Tele Tu di importi relativi alla linea fissa di cui trattasi nonostante ne fosse ormai disposta la cessazione. Il gestore Tele Tu ritiene che la problematica lamentata sia da imputare esclusivamente ad altro gestore e ciò si rileva dalle affermazioni di parte istante nel momento in cui afferma che Wind ha attivato l'utenza di cui trattasi il primo giorno feriale (27/02/2017) dopo la scadenza (25/02/2017) del termine per ottenere il codice di migrazione da comunicare a Tele Tu per non migrare. Tele Tu in qualità di donating, ha correttamente compiuto quanto di spettanza in merito alla migrazione dell'utenza di cui trattasi. A seguito di un'attenta analisi operata da Teletu sui propri sistemi informatici, risulta alla stessa pervenuta da Wind una richiesta di migrazione in data 17/02/2017, pertanto tempestivamente gestita e definita in data 27/02/2017. La fatturazione contestata e non pagata da parte istante risulta essere antecedente alla disattivazione dell'utenza avvenuta nel pieno rispetto delle tempistiche previste dalle Condizioni Generali di contratto. Parte istante, inoltre, non ha mai contestato formalmente le fatture. Sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente risulta disattivo e presenta fatture insolute per euro 130,24.

L'operatore Wind con memoria AL/2018/0003559 del 16/01/2018 rileva, da verifiche effettuate sui propri sistemi Wind, che in data 08/02/2017 il cliente forniva il consenso all'attivazione del servizio ma in data 14/02/2017 perveniva richiesta di recesso. Successivamente in data 16/02/2017 Wind contattava il cliente per comunicargli che per rientrare in Tele Tu avrebbe dovuto richiamare ad attivazione avvenuta per chiedere i codici di migrazione; il 27/02/2017 il contratto veniva attivato in accesso fibra ma il cliente rifiutava la consegna dell'apparato Fibra VULA. In data 03/03/2017 perveniva reclamo da parte della Federconsumatori con cui veniva richiesto il modem e la corresponsione di un indennizzo per ritardo attivazione e per mancata



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)

gestione del recesso. Il servizio veniva riattivato in data 25/03/2017. L'operatore Wind evidenzia che l'attivazione è avvenuta nei termini in quanto la carta Servizi Wind prevede il termine di 70 giorni per l'attivazione del servizio di telefonia locale mentre per quanto riguarda l'indennizzo per mancato recesso lo stesso non è quantificabile in quanto il contratto è rimasto attivo e non c'è quindi la possibilità di calcolare i giorni di mancata disattivazione. L'istante presenta un insoluto di euro 86.86.

### 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.

- a) Per quanto riguarda le richieste sub a) e sub b) rispettivamente di cessazione del contratto con Tele Tu e di cambio del piano commerciale da Fibra ad ADSL da parte di Wind, le stesse vengono trattate congiuntamente e vengono respinte in quanto la pronuncia su tali istanze esula dalla competenza del Corecom. Il Corecom, infatti, può solamente condannare gli operatori al rimborso o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi (sulla base di quanto previsto dall'articolo 19, comma 4, Delibera Agcom 173/07/CONS). Si rileva altresì che dalla documentazione in atti risulta che il contratto con Tele Tu sia cessato il 27/02/2017.
- b) Per quanto riguarda la richiesta sub c) di storno dell'intero insoluto, la stessa non può essere accolta. Dalle fatture prodotte dagli operatori attestanti l'insoluto maturato si rileva che:
  - per quanto attiene al gestore Tele Tu (nei confronti del quale era stata richiesta la migrazione della numerazione verso altro OLO) la fattura insoluta si riferisce al periodo ante cessazione ed i costi di disattivazione in essa contenuti sono legittimi poiché conformi a quanto pubblicato sul sito di AGCOM ai sensi delle "Linee Guida della Direzione Tutela dei Consumatori esplicative dell'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della Legge 40/2007";
  - per quanto attiene al gestore Wind (che è attuale gestore in quanto parte istante a far data dal 03/03/2017 – stante la mancata gestione del c.d. "diritto di ripensamento" – ha chiesto a Wind l'attivazione del servizio), l'insoluto dallo stesso vantato è relativo a



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)

fatture per crediti maturati post attivazione o perlomeno così si rileva dal prospetto amministrativo/contabile depositato dall'operatore stesso in cui sono elencate 2 fatture insolute, la prima della quali emessa il 5/4/2017. In assenza di qualsiasi allegazione da parte dell'istante, non si rileva l'esistenza di ulteriori fatture illegittimamente emesse dal gestore.

La richiesta di storno dell'intero insoluto viene quindi respinta nei confronti di entrambi gli operatori.

- c) Per quanto attiene la richiesta sub d) di corresponsione di un indennizzo per il disagio subito, il denaro ed il tempo speso a tutela dei propri diritti ed interessi di consumatore, si ritiene nel caso di specie, pur non rientrando le richieste formulate nel novero degli indennizzi tipizzati, di poter riconoscere a parte istante un indennizzo per mancata risposta al reclamo. Il Corecom dispone infatti di un margine di interpretazione delle singole richieste avanzate dall'utente nell'istanza di definizione della controversia, limitato alla logicità e pertinenza rispetto alla questione da esaminare. In tal senso dunque, qualora le richieste risultino formulate in maniera non del tutto rispondente a ciò che possa ritenersi rientrante nell'oggetto di valutazione del Corecom, potranno essere reinterpretate, ogni qual volta sia possibile, secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare. (cfr. Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 12/11). Nel caso di specie è evidente che il c.d. "diritto di ripensamento" non è stato gestito in maniera tale da arrecare il minimo disagio all'utente ed è palese come sia stato disatteso quanto previsto dall'allegato B alla Delibera AGCOM 31/11/CIR circa le procedure da seguire. La delibera citata non prevede certamente che l'utente si debba attivare per comunicare il codice di migrazione al donating, come invece richiesto a parte istante. A fronte del disagio lamentato dall'istante a far data dal reclamo del 3/3/2017 (che Wind dichiara di avere ricevuto), solo in sede di udienza di conciliazione (come affermato in una memoria in atti), parte istante è venuta a conoscenza dell'esatto svolgimento dei fatti. L'operatore Wind pertanto non ha fornito prova di avere fornito adeguate spiegazioni a parte istante relativamente al disagio occorso e ripetutamente da quest'ultimo lamentato, tanto che per non rimanere privo di servizio ha dovuto



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)

rinunciare all'esercizio del diritto al ripensamento. Analoga contestazione non può essere rivolta all'operatore donating Tele Tu nei confronti del quale non esistono doglianze documentate da parte dell'istante. Il mancato riscontro da parte di Wind comporta il riconoscimento a favore dell'istante di un indennizzo ai sensi dell'art. 11 del Regolamento Indennizzi a far data dal 17/04/2017 (termine di 45 giorni entro il quale l'operatore avrebbe dovuto dare riscontro al reclamo) al 02/08/2017 (data della udienza di conciliazione) per un totale di giorni 107. L'indennizzo viene pertanto così calcolato: giorni 107 x 1 euro/die= euro 107,00 (centosette)

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti delle Società Wind Tre X e Vodafone Italia X Tele Tu 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 107,00 (centosette) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.
3. Nulla è dovuto dalla Società Vodafone italia X - TeleTu.
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.



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 presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Servizio e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



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)