

Protocollo: vedi segnatura.XML

Tit. 2015.1.10.21.311

**OGGETTO: Definizione controversia XXX / Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X**

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;

Viste 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";

Viste le delibere Agcom nn. 34/11/CIR, 68/16/CIR, Corecom Lazio n. 69/11, Corecom Umbria n. 14/12, Corecom Emilia Romagna n. 57/14;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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 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;

#### CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### 1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato la mancata o parziale fornitura del servizio e la perdita della numerazione relativamente ai servizi forniti da parte della società Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che l'istante nel mese di dicembre 2011 ha chiesto all'operatore il trasloco della linea all'interno dello stesso comune, trasloco non effettuato;
- che Wind ha emesso fatture che l'istante ha erroneamente pagato;
- che l'utente ha pagato tutte le fatture per prevenire un distacco su altra linea a lui intestata;
- che l'istante si è visto costretto ad attivare altra linea perdendo il numero che aveva in capo dal 1991.

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

- a) rimborso delle somme pagate senza avere la linea e quantificate in Euro 1.550,53;
- b) indennizzo per sospensione del servizio voce e Adsl dal 01.01.2012 al 26.09.2014 (Euro 15,00 al giorno) per un totale di Euro 14.985,00 secondo del. Agcom n. 73/07/CONS;
- c) indennizzo per perdita della numerazione quantificato in Euro 4.000,00 secondo del. Agcom n. 73/07/CONS;
- d) indennizzo per mancata risposta al reclamo per un totale di Euro 300,00 secondo del. Agcom n. 73/07/CONS.

### 2. La posizione dell'operatore



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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 società Wind, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato. Nel merito specifica che l'utente ha richiesto trasloco in data 04.11.2011 e in data 10.11.11 viene presentata registrazione vocale in cui accettava attivazione presso la sede di v. XXX ad Imola. In data 03.04.2014 Wind comunica di aver ricevuto raccomandata di disdetta per il numero oggetto di istanza e in data 14.04.2014 comunicazione inerente fatture post trasloco. Aggiunge che in data 23.09.14 riceve reclamo per il tramite dell'associazione di consumatori e richiesta di indennizzo per Euro 20,00 che accoglie. Infine in data 08.12.2014 attiva PT richiesto, come da reclamo del 23.09.2014. Sostiene, quindi, l'infondatezza dell'istanza.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza presentata dalla parte può essere accolta parzialmente, come di seguito precisato.

Preliminarmente va osservato che l'istante non produce alcun documento probatorio a sostegno delle rimostranze avanzate nel merito ad esclusione della lettera di reclamo del 10/04/2014 che non porta alcun allegato a riprova di quanto lamentato.

A) Le domande a), b) e c) vanno trattate congiuntamente e vanno respinte. Infatti in linea generale è pacifico l'indirizzo dell'Autorità sulla necessità che l'utente comprovi le proprie rimostranze attraverso la produzione di documentazione. Nel merito: a) per le fatturazioni (Agcom del. n. 68/16/CIR; Corecom Umbria delibera n. 14/12; Corecom Emilia-Romagna delibera n. 57/14): la richiesta di rimborso è vaga, non sono citate dall'istante le fatture oggetto della richiesta (se non nel reclamo e nello specifico del solo anno complessivo: 2011, 2012, 2013, 2014), ma soprattutto non vi è alcun documento probatorio prodotto dall'istante che possa giustificare tale richiesta, ad esempio: il modulo di richiesta di trasloco inviato all'operatore (a contrario l'operatore fornisce copia di invio della e-mail con richiesta di compilazione del modulo), In proposito: *è 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 delibera n. 57/14); b) per la sospensione (del. Agcom n. 34/11/CIR):



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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 richiesta non è supportata dall'effettiva prova della sospensione che oltre a quanto già detto per il punto a) va integrata con la produzione dell'eventuale fatturazione comprovante l'assenza di traffico attraverso l'apposita pagina del dettaglio traffico. Inoltre non vi è presenza di reclamo di assenza di linea avanzato durante il periodo contestato oppure la presentazione di una richiesta di provvedimento temporaneo al Corecom. L'istante non produce le fatture relative al periodo di contestazione e le fatture prodotte dall'operatore non riportano tale dettaglio. In proposito: *a fronte di un'istanza generica e approssimativa dell'istante, qualora nessuna delle due parti fornisca chiarimenti e/o documentazione (omettendo quindi di evadere le specifiche richieste istruttorie formulate dal responsabile del procedimento), deve concludersi per il rigetto dell'istanza, non essendo possibile rinvenire in atti un comportamento scorretto o un inadempimento dell'operatore* (Corecom Umbria delibera n. 14/12). In quanto al punto c) perdita numero: va segnalata ex multis la delibera Corecom Lazio n. 69/11 e ricordato che l'art. 9 dell'Allegato A alla delibera Agcom n. 73/11/CONS prevede che *"L'utente, nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, avrà diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.000,00"*. Tale disposizione, anche se non applicabile al caso di specie, ha senz'altro il merito di quantificare in maniera adeguata gli importi da riconoscere a titolo di indennizzo a seconda della gravità dell'inadempimento contrattuale riscontrato. Nel caso di specie il ricorrente ha affermato di aver acquisito l'utenza in questione nell'anno 1991 (cfr. GU14), senza però fornire prova alcuna circa la nascita della numerazione (contratto originario) e, quindi, dell'effettiva durata delle disponibilità della numerazione.

A ciò si aggiunga che Wind ha invece fornito in atti la prova di aver preso in carico la richiesta dell'istante di disattivazione della numerazione senza rientro in Telecom Italia recante data 01.04.2014, confermata dalla raccomandata del 12.11.2011 in cui già l'istante chiedeva la cessazione della linea di via Emilia e l'attivazione di una nuova linea telefonica in via Mameli, ancorché quest'ultima riportasse solo il numero di codice cliente e non il numero di utenza interessato dalla disdetta, a differenza della disdetta del 01/04/2014 che riporta entrambi.

Si ritiene – richiamate tutte le considerazioni generali in tema di liquidazione di indennizzi – di rigettare le domande a), b) e c) per le motivazioni sopra esposte.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

B) in quanto alla domanda d) la stessa va accolta. Infatti il ricorrente dà prova dell'invio sia del reclamo in data 10/04/2014 (ancorché confermato nella documentazione prodotta da Wind con ricezione in data 14/04/2014) e del reclamo del 23/04/2014 per il tramite dell'associazione di consumatori. Per contro l'Operatore sostiene di aver corrisposto Euro 20,00 di indennizzo relativamente al reclamo del 23/09/2014, ma non ne fornisce prova, né tramite la fatturazione, né tramite le schermate Oracle. Così come non fornisce prova di aver risposto all'articolato reclamo del 10/04/2014, ricevuto in data 14/04/2014, peraltro neppure citato nella propria memoria di difesa. In ragione di ciò va corrisposto l'indennizzo massimo di Euro 300,00, tenuto conto che l'udienza di conciliazione si è tenuta in data 23/06/2015 e che già tiene conto dei 45 giorni concessi all'operatore per rispondere al reclamo (art. 11 comma 1 del regolamento indennizzi).

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

#### DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre X è tenuta a pagare in favore dell'istante, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. Euro 300,00 (trecento) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 10/04/2014, ricevuto in data 14/04/2014 ex. art. 11 comma 1 del regolamento indennizzi.
3. La società Wind Tre X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina 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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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 presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)