

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.119
LEGISLATURA	X

Il giorno 12 settembre 2019 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
MARIA GIOVANNA ADDARIO	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 - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB 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, del 11 aprile 2013, recante "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

Viste le delibere Corecom Emilia-Romagna nn.15/10 e 12/11;

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2019.1976);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 12/09/2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante, con istanza di definizione presentata in data 15.03.2017 (prot. n. AL/2017/12980 del 16.03.2017) ed a seguito dell'udienza di conciliazione del 14.03.2017 (prot. n. AL/2017/12504 del 14.03.2017), ha lamentato fatturazioni non giustificate, ritardo nella portabilità e mancata risposta al reclamo nei confronti delle società Wind Tre x (di seguito, Wind) e Tim x (di seguito, Tim).

In via preliminare si rileva che parte istante e Tim hanno trovato un accordo all'udienza di discussione del giorno 11.01.2018. Pertanto, il presente atto sarà rivolto nei soli confronti della società Wind. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- In data 18.03.2016 un agente commerciale Tim si presentava presso la sede amministrativa dell'azienda istante per siglare un contratto aziendale per il passaggio della telefonia mobile e fissa (utenze 051.XXXX173, 051.XXXX056, 059.XXX624, 059.XXX765, 051.XXX676 e 051.XXX686) da Wind a Tim;
- In aprile 2016 le linee mobili migravano regolarmente, mentre al momento del deposito del GU14 le linee fisse non erano ancora migrate malgrado gli interventi di alcuni operatori Tim. Tutte le fatture Wind e Tim venivano regolarmente pagate e il



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

danno per il ritardo nella migrazione si dimostrava significativo a causa del malfunzionamento delle linee Wind, più volte segnalato dall'utente;

- Tim, inoltre, addebitava i costi relativamente all'utenza 059.XXX194 di cui l'utente non sapeva di essere titolare e che, per espressa conferma dell'operatore del servizio clienti Tim, risultava essere intestata ad altra società;
- In data 14.03.2017 si svolgeva udienza di conciliazione con esito negativo.

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

- a) la sospensione di qualsiasi procedura esecutiva fino alla definizione della controversia;
- b) un congruo indennizzo per i disagi procurati;
- c) lo storno delle fatture;
- d) il ritiro della pratica di recupero del credito a proprie cure e spese;
- e) immediata portabilità da Wind a Tim;
- f) indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- g) il disconoscimento del n. 059.XXX194 mai utilizzato e sempre pagato.

2. La posizione dell'operatore Wind

L'operatore Wind, pur regolarmente avvisato dell'avvio del procedimento e del termine di deposito di eventuali memorie o documenti ivi fissato per il 18.04.2017, depositava solo in data 19.06.2017 una memoria integrativa acquisita agli atti con prot. AL/2017/30500 del 20.06.2017. Atteso che nessuna delle parti del presente procedimento, pur presente alle udienze di discussione, ripetutamente convocate per consentire alle parti stesse i dovuti approfondimenti tecnici, ha sollevato eccezione di tardività della predetta memoria, l'Ufficio – stante la complessità della vicenda così come rappresentata al punto che segue – ritiene utile ai fini di una completa istruttoria dare atto della ricevibilità e dunque utilizzabilità della produzione di parte. Lo stesso dicasi per quanto concerne la memoria regolarmente prodotta da Tim ed



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

acquisita agli atti con prot. AL/2017/17644 del 11.04.2017, pur non essendo la società parte dell'odierno procedimento.

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) Le richieste avanzate sub a) relativamente alla sospensione di qualsiasi procedura esecutiva fino alla definizione della controversia, sub e) relativamente all'espletamento della portabilità delle utenze citate da Wind a Tim e sub g) relativamente al disconoscimento del n. 059.XXX194 mai utilizzato non possono trovare accoglimento.

Ai sensi dell'art. 19, comma 4 del Regolamento, infatti, l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi e/o storni di somme risultate non dovute o il pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, mentre le richieste in esame, in quanto connesse ad un obbligo di *facere*, restano estranee alla cognizione del Corecom. Inoltre, si ritiene che la richiesta sub g) risulti già assorbita nell'accordo che l'utente ha siglato con Tim in data 11.01.2018 in quanto l'utenza in questione è riferibile unicamente alla gestione del predetto operatore atteso che - come si evince dalla rappresentazione dei fatti dallo stesso offerta e dall'istante non contestata - è cessata per morosità nel 2015 antecedentemente ad ogni richiesta di migrazione.

b) Le richieste avanzate sub b) relativamente ad un congruo indennizzo per i disagi procurati, sub c) relativamente allo storno delle fatture e sub d) relativamente al ritiro della pratica di recupero del credito a cure e spese dell'operatore possono essere trattate congiuntamente e trovano parziale accoglimento come di seguito specificato.

Occorre richiamare, in via generale, il principio, costantemente applicato anche da questo Comitato (cfr. Corecom Emilia-Romagna delibera n. 15/10 e successive conformi), in base al quale in caso di mancata contestazione da parte dell'operatore, i fatti dedotti dall'utente devono essere considerati integralmente provati e ciò in applicazione dell'art. 115, comma 1 c.p.c., da



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

considerarsi in questa sede come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione, raggiungendo, per quanto riguarda questa sede, il livello di “riscontro” alla “fondatezza” dell’istanza ai sensi dell’art. 19, comma 3 del Regolamento sui “fatti non specificamente contestati dalla parte costituita”. Avendo l’operatore Wind prodotto una memoria difensiva nel merito di una sola delle utenze in contestazione (*i.e.* 059.XXX765), per quello che concerne le altre numerazioni questo Comitato ritiene di poter basare la propria decisione su quanto dichiarato dall’utente e sulle evidenze che emergono dalla memoria prodotta da Tim. Alla luce dei principi sopra richiamati la vicenda può pertanto essere ricostruita nei termini che seguono.

La richiesta di cui al punto b) relativa all’indennizzo per i disagi procurati può essere parzialmente accolta. Si ritiene nel caso di specie, pur non rientrando la richiesta formulata nel novero degli indennizzi tipizzati, di poter riconoscere a parte istante un indennizzo per ritardo nella procedura di migrazione. Il Corecom dispone infatti di un margine di interpretazione delle singole richieste avanzate dall’utente nell’istanza di definizione della controversia, limitato alla logica 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, esse potranno essere reinterprete, ogni qual volta sia possibile, secondo il loro significato, appunto, più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare. (v. § III.1.2 delibera Agcom 276/13/CONS e cfr. Corecom Emilia-Romagna delibera n. 12/11).

Nel caso di specie è evidente che vi sia stato un ritardo nella migrazione dell’utenza 059.XXX624 e dell’utenza 059.XXX765. Rispetto, invece, all’utenza 051.XXXX056 deve darsi atto che, secondo quanto rappresentato da Tim e non smentito da controparte, la stessa non è mai transitata sui sistemi del citato operatore né è passata sotto la sua gestione in quanto nativa Wind. Ne consegue che per tale utenza non può essere riconosciuto alcun indennizzo a titolo di ritardata portabilità. In merito all’utenza 051.XXXX173 deve darsi atto, inoltre, che dalla documentazione agli atti non emerge alcun elemento istruttorio che consenta all’intestato Corecom di effettuare gli opportuni accertamenti e quindi disporre, eventualmente, i conseguenti indennizzi. Infine, con riferimento alle utenze 051.XXX676 e 051.XXX686 deve rilevarsi che Tim rappresenta che è stata sottoscritta una richiesta di rientro datata 08.03.2016 e che l’espletamento della migrazione è avvenuto in



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

data 25.05.2016, ma a nome di altra società rispetto all'odierno istante, ragione per la quale – trattandosi di un diverso rapporto contrattuale e di una circostanza priva di smentita da parte dell'utente - non si ritiene doversi procedere con alcun accertamento in merito.

Per quanto concerne la linea 059.XXX624 risulta in atti un modulo di rientro verso Tim siglato in data 18.03.2016. L'utenza risulta migrata in Tim in data 11.08.2016. In assenza di ulteriori specificazioni da parte dell'istante e degli operatori, si ritiene di assumere il giorno 18.04.2016 (termine di richiesta attivazione a cui vanno aggiunti i 30 giorni previsti dalla vigente normativa) quale termine iniziale per il computo del periodo complessivo indennizzabile, fino al 10.08.2016. Atteso che, nelle more dell'espletamento della procedura di migrazione, l'utenza pare essere stata, comunque, servita da Wind, e che il malfunzionamento riferito dall'utente non risulta né chiaramente descritto né opportunamente segnalato con reclamo all'operatore, di cui manca qualsivoglia attestazione in atti, i gestori sarebbero tenuti a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'art. 3, comma 3 del Regolamento indennizzi (ai sensi del quale "se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 (euro 7,50 per ogni giorno di ritardo) sono ridotti ad un quinto"), nella misura di euro 1,50 *pro die*, per complessivi 115 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 18.04.2016 (aggiunti i 30 giorni che il gestore ha a disposizione per attivarsi) al 10.08.2016 (giorno precedente a quello di effettivo passaggio a Tim), per un importo totale pari ad euro 172,50 da raddoppiarsi in applicazione della disposizione di cui all'art. 12, comma 2 del medesimo regolamento in ragione del tipo di utenza (aziendale), per complessivi euro 345,00 (115 gg. x euro 1,50 x 2 business). Essendo però due i gestori coinvolti ed essendo con uno di essi già intercorso un accordo, si ritiene che a Wind spetti il pagamento dell'indennizzo nella misura del 50%, pertanto pari ad euro 172,50 (centosettantadue/50).

Quanto alla numerazione 059.XXX765 risulta che, a fronte del modulo di rientro verso Tim siglato in data 18.03.2016, alla data dell'udienza di discussione dell'11.01.2018 l'utenza non era ancora migrata in Tim. Ciò nonostante il deposito del GU5 ad opera dell'istante e il conseguente provvedimento ad opera di codesto Corecom. Dalla documentazione depositata da Wind e da Tim emerge che il passaggio di questa utenza ha subito diversi ko tecnici e che la richiesta di migrazione è stata più volte rimodulata e sollecitata nel corso del 2016 e del 2017 per consentire il rientro della risorsa, benché senza buon esito. In particolare, sui sistemi Wind risulta un'ultima



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

richiesta datata 21.04.2017 che si ritiene di assumere - in assenza di ulteriori specificazioni da parte dell'istante e degli operatori - come data dell'ultima attività posta in essere dall'operatore e, di conseguenza, quale termine iniziale per il computo del periodo complessivo indennizzabile e fino al 11.01.2018, giorno dell'ultima udienza di discussione.

Atteso che, nelle more dell'espletamento della procedura di migrazione, l'utenza è stata, comunque, servita da Wind, i gestori sarebbero tenuti a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui al citato art. 3, comma 3 del Regolamento indennizzi, nella misura di euro 1,50 *pro die*, per complessivi 265 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 22.04.2017 (giorno successivo alla data presente sui sistemi) al 11.01.2018 (giorno dell'ultima udienza di discussione), per un importo totale pari ad euro 397,50 (265 gg. x euro 1,50) da raddoppiarsi in applicazione della disposizione di cui all'art. 12, comma 2 del medesimo regolamento già richiamata, per complessivi euro 795,00 (265 gg. x euro 1,50 x 2 business). Essendo però due i gestori coinvolti ed essendo con uno di essi già intercorso un accordo, si ritiene che a Wind spetti il pagamento dell'indennizzo nella misura del 50% dell'indennizzo totale e, pertanto, pari ad euro 397,50 (trecentonovantasette/50).

La richiesta di cui al punto c) relativa allo storno delle fatture deve essere respinta in quanto parte istante non produce in atti né le fatture contestate né l'eventuale avvenuto pagamento. Pertanto, la scrivente Autorità non è in grado di accertare la fondatezza della richiesta di storno né, eventualmente, l'entità dello stesso. La richiesta quindi si intende respinta. Con essa viene inoltre respinta per connessione la richiesta relativa al ritiro della pratica di recupero del credito formulata sub d). Per completezza si osserva che in sede di accordo Tim ha già provveduto a riconoscere in favore dell'utente lo storno delle fatture di propria competenza e che per le numerazioni 051.XXXX056 e 059.XXX765, mai passate sotto rete Tim, la fatturazione era comunque a carico di Wind.

c) La richiesta sub f) relativa all'indennizzo per mancata risposta al reclamo non può essere accolta in quanto, come detto, parte istante non produce in atti alcun reclamo. Sul punto deve rilevarsi che l'onere della prova a carico del gestore non esclude un sia pur minimo onere di allegazione dell'utente, nella fattispecie assente. In mancanza di indicazioni e attestazioni circa



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

la data di invio del reclamo al gestore non può infatti procedersi ad alcuna valutazione e quantificazione, come sopra specificato in relazione alla richiesta di cui al punto c).

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, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. Euro 570,00 (cinquecentosettanta/00) a titolo di indennizzo per ritardo nella procedura di migrazione.
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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom