

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.387
LEGISLATURA	X

Il giorno 27 novembre 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](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";

Viste le delibere AGCOM n. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR, n.122/16/CIR;

Viste le determine del Corecom Toscana n. 8/12 e del Corecom Emilia Romagna n. 23/12;

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](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)

dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente delle 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.2019.2654);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 27 novembre 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell’istante**

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 26/04/2018 nei confronti di Wind Tre X (di seguito Wind), l’utente ha presentato istanza di definizione prot. AL/2018/0032508 del 24/05/2018 lamentando che:

- all’inizio del 2017 si rivolgeva ad un negozio Wind per chiedere informazioni circa un eventuale migrazione della telefonia fissa e mobile da Telecom (due linee fisse 05XXXXX021 e 05XXXXX918 e una linea fax 05XXXXX739);
- in data 13/02/2017 procedeva alla firma del contratto per le linee telefoniche e per l’ADSL ma successivamente si verificavano gravi disservizi quali l’interruzione totale delle linee per periodi di tempo prolungati;
- la linea fissa 05XXXXX918 è rimasta inutilizzabile per 11 giorni (dal 10/05/2017 al 21/05/2017 compreso, la linea fissa 05XXXXX021 è rimasta inutilizzabile per 67 giorni (dal 24/05/2017 a 31/07/2017);
- successivamente entrambe le linee fisse (05XXXXX021 e 05XXXXX918) risultavano non funzionanti per 12 giorni (dal 04/10/2017 al 16/10/2017);
- la linea fissa 05XXXXX739 risulta non essere mai stata trasferita a Wind, nonostante la stipula del contratto in data 13/02/2017 e ad oggi risulta ancora intestata a Telecom;
- per la linea fax 05XXXXX739 l’istante continuava a ricevere le bollette da parte del precedente operatore, relative non solo alla linea telefonica ma anche al servizio ADSL. Tale



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)

- servizio internet non veniva però più utilizzato dall'utente poiché in data 25/07/2017 (salvi i periodi di disservizio) era stato installato il modem Wind;
- visto il perdurare del disservizio l'utente, per far fronte alle numerose incombenze lavorative dello Studio Legale, è stato costretto a rivolgersi a tecnici esterni (Teletel) per verificare la situazione e ad acquistare da Telecom una "saponetta" per poter utilizzare quantomeno parzialmente una linea internet;
  - nelle fatture inviate da Wind l'istante riscontrava diversi importi non dovuti. In particolare:
    - la fattura n. W1711116706 del 11/07/2017, relativa al periodo 01/05/2017 – 26/06/2017, non risultava conforme al piano tariffario sottoscritto poiché sull'utenza 05XXXXX918 venivano richiesti € 30,00 per contributo di attivazione non dovuti. Inoltre, il canone veniva calcolato in € 43,31, senza considerare i disservizi subiti sia per i 10 giorni di interruzione della linea che per l'ADSL che è stata attivata solo il 25/07/2017. Infine, relativamente all'utenza 05XXXXX139, per il periodo 09/05/2017 – 25/06/2017 veniva indicato l'importo di € 25,71, non dovuto dato che la linea telefonica Voip (05XXXXX021) è rimasta scollegata per oltre 2 mesi ed è entrata in funzione solamente in data 31/07/2017;
    - la fattura n. W1715950386 del 23/09/2017 addebitava costi non conformi al piano tariffario. Alla voce telefono e ADSL prima linea telefonica (05XXXXX918) venivano addebitati € 57,33 anziché € 49,90 e, in ogni caso, non è stato tenuto conto del mancato allacciamento dell'ADSL. Relativamente alla seconda voce era indicato l'importo di € 30,54, in realtà dovuto solo in parte (precisamente 4 settimane sulle 8 fatturate) dato che la linea telefonica è stata ripristinata solamente il 31/07/2017.

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

- a) il rimborso delle somme versate e non dovute (si veda fattura n. W1711116706 e n. W1715950386);
- b) il risarcimento del danno patito per i numerosi disservizi, danno all'immagine e quant'altro quantificato in via sommaria e prudenziale in Euro 160,00 per ogni giorno di disservizio subito dallo Studio Legale, per complessivi Euro 14.720,00;
- c) la correzione delle fatturazioni future con applicazione dei canoni indicati nel contratto;



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)

- d) il rimborso delle spese sostenute per l'intervento di Teletel e l'acquisto della "saponetta" Tim per collegamento internet.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore nella propria memoria, in via preliminare, eccepisce l'inammissibilità della domanda di rimborso e indennizzo per aver erogato, a fronte del disservizio subito sulle due linee fisse 05XXXXX021 e 05XXXXX918, l'indennizzo di euro 235,39 rimborsato mediante bonifico IT53D0617512901000000458880 e per aver provveduto allo storno di euro 94.83 sulla fattura n. W1721529610 e di euro 49,78 su fattura n. W1718075983. Ritiene inoltre che la domanda di risarcimento danni debba essere rigettata, in quanto, per espressa previsione normativa (art. 19, commi 4 e 5, Allegato A, Delibera 173/07CONS) non è demandabile in questa sede. Inoltre, Wind Tre eccepisce l'infondatezza delle domande sui disservizi lamentati, poiché il primo è stato riscontrato in data 15/05/2017 ed è stato risolto in data 18/05/2017, mentre per le successive segnalazioni, aventi numero id 1-333860468194, 1-339627443664, 1-356862453165, 1-380219462023, sono emersi solo disservizi momentanei, come si rileva dal traffico effettuato in tutto il periodo in contestazione. L'operatore richiama la Carta Servizi WIND, che sul tema di irregolare funzionamento del servizio, all'art. 2.2 dispone che "...WIND si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. Con riguardo a quest'ultima tipologia di guasti, WIND si impegna a fornire informativa attraverso ogni canale, ad esempio tramite sito web, sullo stato del disservizio occorso...". L'operatore ritiene, quindi, in conformità alle delibere AGCOM e alla Carta dei Servizi Wind, che il diritto dell'istante ad essere indennizzato per un eventuale disservizio sorga solo ed esclusivamente nel caso in cui la sua segnalazione di guasto non trovi una risoluzione nei termini previsti, e vada parametrato al comportamento tenuto dall'utente stesso, cosa che nel caso di specie non si è verificata. L'operatore richiama anche la delibera Agcom n. 69/11/CIR, in cui è espressamente indicato che "...Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore." In



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)

merito alle fatture emesse viene precisato che l'operatore ha addebitato tutto il traffico generato dalle utenze interessate secondo quanto pattuito contrattualmente, specificando che anche il costo di attivazione di € 30,00 era previsto come "Contributo di attivazione" per tutte le offerte di FONIA e FONIA+ADSL in accesso ULL, VULL, VoIP, WLR e con qualsiasi tipologia di metodo di pagamento prescelto.

In riferimento all'utenza n. XXXXXX739 l'operatore precisa che in data 18 febbraio 2017 l'utente richiedeva la migrazione da Telecom (donating) a Wind (recipient) che avanzava regolarmente nella Fase 3. Tale richiesta si completava per la componente del modem, in data 07/03/2017, ma in errore per la componente FIBRA causa KO C11 "Impossibile individuare l'impianto da migrare", fornito dal gestore Telecom. Nel caso di specie, quindi, la migrazione non è stata correttamente espletata per raggiunto KO Tecnico fornito dal Donating. L'operatore conclude chiedendo il rigetto di tutte le domande proposte perché infondate in fatto e in diritto.

### **3. La replica dell'istante**

L'istante, con memoria di replica del 02/10/2018, contesta integralmente il contenuto della memoria dell'operatore evidenziando quanto segue.

- La dichiarazione di Wind di aver effettuato lo storno dei canoni per le fatture n. W1721529610 per euro 94,83 e di euro 49,78 su fattura n. W1718075983 non corrisponde al vero. Tali somme infatti non sono state accreditate sul conto corrente dell'utente e non risultano neppure stornate nelle successive fatture.
- Nella documentazione prodotta dall'operatore nulla viene detto della linea 05XXXXX021.
- Per il numero 05XXXXX918 dalla documentazione prodotta si evince chiaramente che nel periodo contestato dall'istante (dal 10/05/2017 al 21/05/2017), nessuna telefonata è stata ricevuta o eseguita dall'utenza in esame. Considerando che si tratta dell'utenza di uno Studio Legale, e che il periodo di riferimento non era feriale, risulta chiaro come quella linea dovesse essere interrotta per motivi tecnici. L'interruzione della medesima linea veniva contestata anche per il periodo compreso tra il 04/10/2017 e il 16/10/2017 ma nella documentazione prodotta dall'operatore non c'è alcun riferimento a tale periodo.



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)

- Quanto all'utenza 05XXXXX021 l'operatore non ha prodotto alcun documento attestante il relativo traffico in quanto tale utenza è rimasta fuori servizio per ben 67 giorni.
- Relativamente al servizio ADSL di cui si lamenta la ritardata installazione e successiva e improvvisa interruzione della connessione per 79 giorni, l'operatore non ha eccepito nulla confermando di fatto la fondatezza delle contestazioni mosse dall'istante.
- Dalla documentazione prodotta da controparte non risulta dimostrato che il contributo di attivazione di euro 30,00 fosse a carico del cliente e non viene nemmeno dimostrato l'asserito credito di euro 78,90.

Tutto ciò premesso l'istante insiste per l'accoglimento delle richieste precedentemente formulate.

#### 4. Motivi della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante trovano parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Preliminarmente è opportuno chiarire che non può essere accolto quanto sostenuto dall'operatore in merito all'inammissibilità dell'istanza, per aver già erogato, a fronte del disservizio subito, l'indennizzo di euro 235,39 mediante bonifico IT53D0617512901000000458880 e per aver provveduto allo storno di € 94.83 sulla fattura n. W1721529610 e di € 49,78 su fattura n. W1718075983. Sul punto, infatti si rileva che l'operatore non ha fornito prova di aver provveduto a tale corresponsione poiché sebbene abbia depositato le note di accredito disposte nei confronti dell'utente le stesse non dimostrano l'effettiva esecuzione del versamento, contestata tra l'altro dallo stesso utente, tramite la disposizione del bonifico e il relativo numero di CRO. Nel caso di specie, quindi, non è applicabile l'articolo 2, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS secondo cui gli indennizzi del regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore li abbia già corrisposti ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi.



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)

a) Le domande sub a) e sub b) sono trattate congiuntamente e sono da accogliere parzialmente. In particolare, sulla richiesta di risarcimento del danno patito in ragione dei disservizi subiti si rappresenta che la normativa Agcom esclude esplicitamente qualsiasi pretesa risarcitoria. Tuttavia, va richiamato quanto disposto dall'allegato A della delibera Agcom n. 276/13/CONS al cui punto III.1.2 è previsto che "le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare" (cfr. determina Corecom Toscana n. 8/12 e delibera Corecom Emilia-Romagna n. 23/12). La domanda del presente procedimento, seppur proposta in termini impropri, può quindi essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto dell'istante al riconoscimento di un indennizzo. Tanto premesso, da quanto allegato dalle parti si riscontrano tre periodi nei quali si sono verificati disservizi subiti dall'istante. Per quanto riguarda il malfunzionamento dal 10/05/2017 al 21/05/2017 sull'utenza 05XXXXX918, non è possibile riconoscere alcun indennizzo in quanto non risulta agli atti alcun reclamo inoltrato dall'istante nei confronti dell'operatore. Gli screenshot depositati dall'istante, infatti, non essendo direttamente riconducibili a Wind non sono comprovanti di un reclamo effettivamente avanzato nei confronti dell'operatore. Sul punto rileva il consolidato orientamento dell'Autorità (cfr. ex multis delibera n. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR e successive conformi) secondo cui non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione" (così delibera Agcom n. 69/11/CIR; conformi delibere Agcom n. 9/12/CIR, 34/12/CIR, 38/12/CIR, ecc.). Diversamente per



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'interruzione dei servizi voce e Adsl sulla linea 05XXXXX021 dal 24/05/2017 al 31/07/2017, e sulle due linee fisse 05XXXXX021 e 05XXXXX918 dal 04/10/2017 al 16/10/2017 risultano avanzati dall'istante vari reclami a fronte dei quali l'operatore non ha dimostrato di aver adempiuto correttamente. In particolare, sul disservizio dal 24/05/2017 al 31/07/2017, risulta in atti il reclamo avanzato a mezzo PEC in data 05/06/2017, precedente ad altre quattro segnalazioni inoltrate al gestore in data 23/06/2017, 14/06/2017, 06/07/2017 e 18/07/2017, mentre per il disservizio subito dal 04/10/2017 al 16/10/2017 è presente il reclamo a mezzo PEC dell'11/10/2017. Sul punto, si rileva come l'operatore non abbia assolto all'onere probatorio su di lui incombente ai sensi dell'art. 1218 del Codice Civile, poiché la documentazione presente in atti non è sufficiente a dimostrare né la fruizione regolare del servizio né la corretta gestione delle segnalazioni avanzate dall'istante nei tempi previsti dalla propria carta dei servizi. Infatti, le schermate del gestore non permettono di accertare l'effettiva risoluzione dei disservizi subiti dall'istante e non risulta che Wind abbia provveduto a riscontrare l'utente sullo stato di avanzamento della pratica, né sulle tempistiche previste per la risoluzione del disservizio. Non solo, in particolare relativamente all'utenza 05XXXXX021, si ritiene corretto quanto eccepito dall'utente circa la mancata difesa del gestore Wind che non ha depositato alcun documento attestante il traffico generato nel periodo interessato dall'interruzione del servizio, come si evince dal dettaglio del traffico prodotto da Wind. Com'è noto, in presenza di contestazione dell'utente rispetto al buon funzionamento del servizio somministrato dall'operatore, spetta a quest'ultimo dimostrare il proprio adempimento e dare la prova contraria circa il regolare funzionamento del servizio. In assenza di tale prova, deve ritenersi che la contestazione dell'utente sia legittima. Alla luce di ciò, si ritiene fondato il diritto dell'istante ad ottenere un indennizzo ai sensi dell'art. 5, comma 1 del Regolamento. Relativamente all'interruzione lamentata nel periodo 24/05/2017 - 31/07/2017 l'indennizzo andrà calcolato dal 10/06/2017 (data del reclamo + 4 gg previsti per il ripristino del servizio dalla Carta dei servizi) al 31/07/2017 sulla linea 05XXXXX021



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 complessivi 52 giorni x 5 euro/die x 2 servizi (voce e internet) x 2 (in quanto utenza business) = 1.040,00 euro.

Relativamente all'interruzione lamentata nel periodo 04/10/2017 - 16/10/2017, l'indennizzo andrà calcolato dal 15/10/2017 (data del reclamo + 4 gg previsti per il ripristino del servizio dalla Carta dei servizi) al 16/10/2017 per complessivi 1 giorno x 5,00 Euro/die x 2utenze x 2 servizi (voce e internet) x 2 (in quanto utenza business) = 40,00 euro. Alla luce dei disservizi subiti si ritiene di accogliere anche la richiesta di rimborso delle somme versate e non dovute avanzata dall'utente. In particolare Wind è tenuto a rimborsare dalla fattura W1711116706 (relativa al periodo 12/05/2018 al 25/06/2018) e dalla fattura W1715950386 (relativa al periodo 26/06/2017 al 28/08/2018) la parte di canone relativa ai giorni nei quali effettivamente l'utente non ha potuto utilizzare i servizi voce e Adsl, nonché a rimborsare, dalla fattura W1711116706, l'importo di 30,00 euro addebitato per il canone di attivazione, poiché l'operatore nelle proprie allegazioni documentali non ha fornito alcun riscontro a riprova della correttezza della somma fatturata.

Infine, sulla mancata migrazione dell'utenza 05XXXXX739 ai fini dell'attivazione il servizio fibra l'operatore precisa di aver ricevuto la richiesta in data 18/02/2017 e di non essere riuscito nell'espletamento della procedura a causa dell'operatore donating. A supporto delle proprie dichiarazioni produce le schermate riguardanti la causale di scarto KO C11 "Impossibile individuare l'impianto da migrare" che, però, non lo esonerano completamente dalle proprie responsabilità in merito. L'operatore, infatti, avrebbe dovuto informare l'istante in ordine alle criticità tecniche riscontrate nel corso della procedura, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 179/03/CSP» (Agcom Delibera n.122/16/CIR). A fronte, infatti, di qualunque difficoltà tecnica possa il gestore avere incontrato, rimane l'evidente inadempimento contrattuale da parte di quest'ultimo, che non pare essersi adoperato a fornire informazioni esaurienti sulle difficoltà tecniche incontrate nel corso del processo di portabilità in esame. Ciò premesso, nelle more



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)

dell'espletamento della procedura di migrazione (non conclusa), Wind è tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui all'art. 3 (comma 3) "Indennizzo per ritardata attivazione del servizio" della Delibera Agcom n.73/11/CONS, 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 404 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 19/03/2017 (aggiunti i 30 giorni che il gestore ha a disposizione per attivarsi) al 26/04/2018 (data dell'udienza di conciliazione), per un importo totale pari ad euro 606,00 da raddoppiarsi in applicazione della disposizione di cui all'art. 12, comma 2 del medesimo regolamento in ragione del tipo di utenza business, per complessivi euro 1.212,00 (404 gg. x euro 1,50 x 2 business). Considerato che la responsabilità del corretto espletamento della procedura coinvolge due gestori e che l'operatore donating non è attore del presente procedimento, si ritiene che a Wind spetti il pagamento dell'indennizzo nella misura del 50%, pertanto pari ad euro 606,00 (seicentosei/00).

- b) La domanda sub c) di correzione delle fatturazioni future con applicazione dei canoni indicati nel contratto non può essere accolta in quanto connessa ad un obbligo di fare che non rientra nel contenuto c.d. vincolato del provvedimento di definizione, così come previsto dall'art. 19, comma 4, del Regolamento ai sensi del quale: "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".
- c) La domanda sub d) di rimborso delle spese sostenute per l'intervento di Teletel e l'acquisto della "saponetta" Tim per collegamento internet non può essere accolta in quanto l'oggetto della presente pronuncia può riguardare esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute (punto III.1.3.



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)

delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione).

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 dello Studio Legale Associato 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 1.080,00 (milleottanta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio per le motivazioni di cui al capo a);
  - II. Euro 606,00 (seicentosei/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione della fibra, per le motivazioni di cui al capo a);
  - III. Euro 30,00 (trenta/00) a titolo di rimborso dei costi di attivazione per le motivazioni di cui al capo a);
  - IV. a rimborsare dalla fattura W1711116706 (relativa al periodo 12/05/2018 al 25/06/2018) e dalla fattura W1715950386 (relativa al periodo 26/06/2017 al 28/08/2018) la parte di canone relativa ai giorni nei quali effettivamente l'utente non ha potuto utilizzare i servizi voce e Adsl, nonché a rimborsare, dalla fattura W1711116706, l'importo di 30,00 euro addebitato per il canone di attivazione.
- 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.



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 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*

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



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)