

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2018.1.10.21.47
LEGISLATURA	X

Il giorno 24 gennaio 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/ TIM X E 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 Corecom E.R. Delibera 27/2018 e 118/2017; la Delibera AGCOM 9/18/CIR, la Delibera Corecom Lazio D/316/2016 e la Delibera Corecom Lombardia 33/2016;

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"



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)

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2019.180);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 24 gennaio 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 12.10.2017, l'utente ha presentato istanza di definizione in data 09.01.2018 (Prot. AL/2018/1386).

L'istante ha lamentato fatturazioni ingiustificate, mancata risposta ai reclami, ritardata portabilità nei confronti delle società Tim X e Wind Tre X che per brevità, nel prosieguo del presente atto verranno denominate rispettivamente Tim e Wind. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella memoria prot. AL.2018.15517 del 6.03.2018, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a seguito della attivazione del contratto con Tim in data 8.4.2014, tale operatore, in data 16.4.2014 modificava unilateralmente le condizioni economiche pattuite ed applicava costi più elevati (fatture n.ri 4220516800005962, 4220516800014324, 4220516X00000560, 4220516X00000685, 4200517X00000841, 4220517X00000073);
- Tim attivava servizi non richiesti a sovrapprezzo e addebitava costi a titolo di "traffico extra" per € 10.527,91;
- Tim applicava la fatturazione a 28 giorni;
- Tim non riscontrava i numerosi reclami;
- parte istante decideva di recedere dal contratto relativo alla sede di Carpi e manteneva attivo quello della sede di Ferrara;
- nonostante il recesso dal contratto per i disservizi, l'operatore Tim continuava a fatturare;



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 fronte della sottoscrizione del contratto con Wind per la rete fissa il 29.06.2015, l'attivazione avveniva il 1.9.2016 (NDR, in memoria l'istante indica la data del 16.02.2017);
- la migrazione delle linee fisse da Telecom a Wind oggetto di istanza avveniva in ritardo (fatture n.ri 2017T000015745 e 2017T000180813);
- Wind applicava la fatturazione a 28 giorni;
- Wind e Telecom emettevano fatture per gli stessi periodi.

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

Nei confronti di Telecom:

- a) chiusura del contratto relativamente alla sede di Carpi;
- b) il rimborso integrale di quanto pagato e non dovuto;
- c) lo storno integrale della posizione debitoria esistente;
- d) liquidazione indennizzi;
- e) ritiro di ogni eventuale pratica di recupero del credito, a cura e spese del gestore.

Nei confronti di Wind:

- a) il rimborso integrale di quanto pagato e non dovuto;
- b) lo storno integrale della posizione debitoria esistente;
- c) liquidazione di indennizzi in genere;
- d) ritiro di ogni eventuale pratica di recupero del credito, a cura e spese del gestore.

## 2. La posizione degli operatori

L'operatore Tim nella propria memoria Prot. AL.2018.13824 del 27.02.2018, comunica che la doglianza dell'istante circa l'applicazione di tariffe difformi a quanto concordato deriva dal fatto che lo stesso, pur essendo stato informato che il listino era scaduto, non ha accettato la proposta di rinnovo in quanto attendeva passaggio ad altro OLO. Con la scadenza del listino, anche la sede di Ferrara è rimasta sguarnita di offerta di traffico, ma veniva contrattualizzata da un agente di vendita. L'area vendita ha inviato al cliente un'offerta sia per il rientro delle linee di Carpi sia



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 la telefonia mobile ed è stata attivata un'offerta Linea Valore con Opzione Tutti Mobili Top, come da contratto del 3.5.2017. Il cliente ha avuto vari solleciti amministrativi per i ritardi sui pagamenti ed è stato informato sulla mancata attivazione di nuovi pricing abbinati al contratto. Per quanto riguarda il ritardo nella migrazione, Tim evidenzia che la richiesta di MNP è pervenuta il 19.01.2017 e che la data di attivazione per la migrazione è stata concordata per il 16.02.2017. Il relativo espletamento è puntualmente avvenuto. Tim ritiene pertanto di non essere responsabile di alcuna anomalia in quanto il cliente non ha accettato le proposte contrattuali prospettate e perché la richiesta di passaggio ad altro OLO è pervenuta solo il 19.01.2017.

L'operatore Wind nella propria memoria del 06.03.2018 Prot AL.2018.15519 evidenzia che le linee oggetto di contestazione sono la n. 059XXX17 e la n. 059XXX18 e che non è presente sui sistemi Wind un contratto firmato a Giugno 2015 ma solo una proposta di contratto dell'1.5.2016 ed il ritardo di attivazione è riferito solo alle due linee sopra citate. Le stesse venivano attivate per la componente ADSL in data 6.7.2016. Relativamente alla componente voce, in data 10.11.2016 veniva imputato nuovo ordine di attivazione per le due linee, 059XXX17 e la 059XXX18 che si attivavano rispettivamente il 16.02.2017 ed il 12.03.2017. Nella fattura 2016T000834217 oggetto di reclamo, erano presenti i costi riferiti al servizio ADSL, attivato in data 6.7.2016. Parte istante non ha mai inviato reclami né segnalazioni di disservizi di natura tecnica e/o amministrativa. Wind richiama la propria carta servizi che prevede il termine massimo di 70 giorni per l'attivazione dei servizi ed afferma che, a fronte di un contratto sottoscritto il 1.6.2016, le linee dovevano essere attivate entro il 10.08.2016. Contesta inoltre l'assenza di reclami al riguardo. Per quanto riguarda l'asserita attivazione di servizi a sovrapprezzo, il gestore afferma che parte istante era perfettamente consapevole dell'attivazione degli stessi in quanto ha ricevuto gli sms relativi. Inoltre, non ha mai fatto pervenire una contestazione scritta relativamente agli stessi. Per quanto attiene la fatturazione a 28 giorni, Wind ritiene di aver agito correttamente in quanto a suo tempo ha avvisato il cliente della modifica delle condizioni contrattuali, dandogli la possibilità di recedere dal contratto senza oneri.

### 3. La replica dell'istante



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)

Parte istante con nota di replica Prot AL.2018.16673 del 12.03.2018 , in merito alle affermazioni di Wind circa l'assenza di un contratto firmato a giugno 2015, ribadisce che l'unico contratto sottoscritto con l'operatore Wind risulta essere quello del 29.06.2015 relativo alle numerazioni fisse della sede di Carpi, allegato all'istanza GU14.

#### **4. 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.

Preliminarmente, occorre precisare che il presente provvedimento di definizione viene adottato nei confronti del solo operatore Wind in quanto parte istante ha sottoscritto con l'operatore Tim un accordo conciliativo in data 13.03.2018 (Prot. AL.2018.17153) ai sensi dell'art. 16 comma 6 della Delibera AGCOM 173/07/CONS e pertanto Tim e parte istante hanno dichiarato reciprocamente di non avere altro a pretendere.

- a) Per quanto concerne le richieste nei confronti di Wind sub a) di rimborso integrale di quanto pagato e non dovuto, sub b) di storno integrale della posizione debitoria esistente e sub d) di ritiro di ogni eventuale pratica di recupero del credito a cura e spese del gestore, le stesse vengono trattate congiuntamente e vengono respinte. E' indirizzo costante Agcom e Corecom che, per ottenere il rimborso e/o lo storno di spese (a detta dell'utente) indebitamente pagate, egli deve fornire la prova dell'avvenuto pagamento e della contestazione delle fatture nei termini e secondo le tempistiche indicate nelle condizioni contrattuali, prova nel caso di specie assente (Corecom E.R. Delibera 27/2018, Delibera 118/2017). Le richieste vengono quindi respinte.
- b) Per quanto concerne la richiesta sub c) di liquidazione di indennizzi in genere, la stessa può trovare accoglimento tenuto conto che questo Organismo è tenuto ad interpretare la richiesta di parte istante, sebbene genericamente formulata, come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo dell'operatore da cui derivi il conseguente diritto all'indennizzo (si veda in proposito il punto III.I.3 delle Linee Guida approvate con deliberazione n. 276/13/CONS) Nel caso di specie, parte istante allega un contratto sottoscritto il 29.06.2015 relativo alla attivazione di un GNR (Gruppo Numerazione Ridotta) con radicale 059XX21 e a 50 numerazioni interne fra fisse e mobili, lamentando la mancata attivazione delle numerazioni fisse.



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 Wind in memoria conferma la ritardata attivazione, tuttavia afferma che la proposta contrattuale in contestazione è un'altra, risalente al 1/5/2016 di cui fornisce prova. Anche il contratto allegato dall'operatore riporta le utenze indicate nel contratto allegato da parte istante. L'operatore fornisce un ulteriore allegato che riporta l'elenco dei prodotti attivi con parte istante, recante una serie di numeri identificativi non riconducibili a quelli in contestazione ed una serie di date di attivazione diversificate da cui si rileva che parte istante aveva contratti attivi, ancorché riferiti ad altre numerazioni sin dal 31.07.2015. Poiché l'operatore non fornisce prova inequivocabile che l'unico contratto sottoscritto dall'istante relativamente alle numerazioni in contestazione sia quello dell'1.6.2016, viene riconosciuto all'istante un indennizzo per ritardata portabilità calcolato in misura unitaria ai sensi dell'art. 12 comma 1 del Regolamento Indennizzi. L'indennizzo viene determinato ai sensi del combinato disposto dell'art. 3 comma 3 e dell'art. 12 comma 2 del Regolamento Indennizzi, tenuto conto che l'istante non è rimasto disservito (Cfr Delibera AGCOM 9/18/CIR) e calcolato dal 29/07/2015 (termine massimo di 30 giorni entro il quale la portabilità doveva andare a buon fine – cfr. Corecom Lazio D/316/2016, Corecom Lombardia 33/2016) fino al 16/02/2017 (data nella quale entrambi gli operatori affermano essersi perfezionata la migrazione) per un totale di giorni 569 x euro 1,5/die x 2 (utenza business)= euro 1.707,00 (millesettecentosette/00).

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 1.707.00 (millesettecentosette) a titolo di indennizzo per la ritardata migrazione delle utenze.



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)

3. Nulla è dovuto dall'operatore Tim X
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.

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)