

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.8
LEGISLATURA	X

Il 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 / 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. 179/03/CSP;

Viste la Determina Corecom Emilia-Romagna n. 7/2017, n. 19/2017 nonché le delibere Corecom Emilia-Romagna n. 8/2017, n. 20/2017, n. 27/2017, n. 91/2017 e n. 92/2017;

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 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.2019.182);

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 14/12/2017 nei confronti di Wind Tre X (di seguito, Wind) e Vodafone Teletu X (di seguito, Teletu), l'utente ha presentato istanza di definizione prot. AL/2018/51 del 02/01/2018 nei confronti della sola Wind, lamentando quanto segue:

- in data 11/03/2016 richiedeva la portabilità della numerazione fissa e ADSL da Teletù a Wind;
- in data 29/03/2016 Wind attivava solo il servizio di linea fissa, mentre, nonostante i numerosi solleciti all'assistenza clienti, il servizio Adsl non veniva attivato;
- in data 23/05/2016 si interrompeva anche il servizio fonia;
- in ragione dei disservizi subiti venivano sospesi i pagamenti delle fatture;
- nonostante le rassicurazioni ricevute da Wind, il servizio non veniva riattivato, conseguentemente, in data 24/05/2016 veniva depositata richiesta di conciliazione (modello UG) al CORECOM nei confronti di Teletù e Wind, chiedendo la risoluzione del contratto con Wind senza costi a carico dell'utente per inadempimento dell'operatore;
- in data 11/01/2017 continuavano a pervenire fatture da entrambe gli operatori, veniva quindi reiterato il reclamo a mezzo PEC allegata al modello GU14, ove si ribadivano tutte le richieste formulate in sede di conciliazione.

Essendo intervenuto accordo di conciliazione con Teletù, sulla base di tali premesse, in sede di GU14, nei confronti di Wind l'utente ha richiesto:



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

- a) lo storno totale delle fatture per il periodo in cui non ha goduto del servizio;
- b) l'indennizzo per la ritardata attivazione del servizio ADSL dal 29/03/2016 al 23/06/2016, pari ad 87 giorni corrispondenti ad Euro 652,50 raddoppiati in quanto utenza Business;
- c) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- d) il rimborso di tutte le spese di procedura;
- e) Euro 37,00 per attivazione non intervenuta.

2. La posizione dell'operatore Wind

L'operatore Wind con propria memoria puntualizza quanto segue.

Con riguardo alla mancata migrazione dell'utente nello scenario Wind recipient risulta che:

- in data 11/03/2016 veniva inoltrato l'ordine di migrazione dell'utenza 0521XXX805. Tale passaggio si perfezionava in data 29/03/2016 per quanto riguarda il servizio voce ma non per il servizio dati;
- a seguito di verifiche tecniche, in data 18/07/2016 Wind contattava l'istante per informarla che il servizio dati non poteva essere attivato per ragioni tecniche (risorsa non disponibile, utenza non censita) e che pertanto era possibile attivare il servizio solo in modalità Carrier Pre Selection e non in Unbundling;
- solo con PEC dell'11/01/2017 l'istante chiedeva la cessazione del contratto e lo storno delle fatture emesse;
- detto reclamo veniva riscontrato con comunicazione del 6/03/2017.

Nel merito l'operatore rileva l'infondatezza della domanda in quanto afferma di aver tempestivamente messo in atto tutte le azioni necessarie ad operare la migrazione dell'utenza in questione e che il servizio ADSL non veniva attivato per impedimenti tecnici. Rispetto a tali impedimenti l'operatore ha adempiuto ai propri obblighi informativi in data 18/07/2016.

Infine, l'operatore rileva che il primo reclamo/richiesta di storno fatture perveniva solamente in data 11/01/2017 e, quindi, tardivamente rispetto al termine di 45 giorni per la contestazione delle fatture previsto dall'art. 23 delle Condizioni Generali di contatto.

Chiede, pertanto, che le richieste di parte attrice vengano respinte.



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

3. Le repliche dell'istante

Con memoria di replica l'istante rileva che, precedentemente all'invio del reclamo del 11/01/2017 con richiesta di storno fatture, aveva sporto numerosi reclami sia all'assistenza clienti (cod. HU52NQ il 07/04/2016, ME04OI il 09/04/2016, IA68G il 02/05/2016) sia al negozio Wind Tre di Parma (segnalazione n. 750176764 del 8/04/2016) circa il mancato funzionamento della linea Adsl senza ottenere la soluzione del disservizio. Afferma che ha diritto allo storno totale delle fatture in quanto non è possibile richiedere un pagamento parziale del servizio perché il prezzo inserito nel contratto è complessivo e dovrebbe essere corrisposto solo a fronte di un servizio erogato completamente (voce + adsl). Eccepisce la tardività delle spiegazioni sulle difficoltà tecniche incontrate dall'operatore. Rileva che alcuni documenti allegati alle difese di controparte sono illeggibili.

4. Motivazione della decisione

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande formulate dalla parte attrice, devono essere parzialmente accolte come di seguito indicato.

- a) Le richieste sub b) di indennizzo per la mancata attivazione del servizio ADSL e sub e) di Euro 37 per mancata attivazione vanno parzialmente accolte. Lo stesso operatore, infatti, ammette che il processo di attivazione del servizio avviato il 29/03/2016 non si perfezionava per cause tecniche ad esso non imputabili (risorsa non disponibile, utenza non censita) eccependo, tuttavia, che tali impedimenti erano stati comunicati all'utente. Sul punto, la giurisprudenza è univoca nel rilevare che secondo la normativa vigente gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'art. 3, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP e nel rispetto delle previsioni contrattuali e, in caso di disservizio, devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate, secondo le tempistiche indicate nelle condizioni di contratto. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal



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

contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c., per esempio perché dipendente da cause tecniche non derivanti da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella soluzione del disservizio e l'inosservanza delle suddette prescrizioni attribuisce all'utente il diritto ad un indennizzo (Corecom E.R. Determina 7/2017, Determina 19/2017, Determina 20/2017, Delibera 8/2017, Delibera 27/2017, Delibera 91/2017, Delibera 92/2017).

Rispetto a quanto lamentato dall'istante dunque, deve essere riconosciuto il diritto all'indennizzo per mancato assolvimento da parte dell'operatore dei propri oneri informativi circa l'esistenza di impedimenti tecnici che impedivano l'attivazione del servizio ADSL.

Nonostante le segnalazioni dell'utente (che sono rilevanti in questa sede di liquidazione in quanto vengono forniti dall'istante la data e il numero del ticket aperto, cfr. Agcom Delibera n. 91/12/CIR e successive in termini nonché Corecom E.R. Determina 24/2017) la prima delle quali risale dal 07/04/2016, infatti, l'operatore ammette di aver comunicato l'impossibilità di attivare il servizio dati solamente in data 18/07/2016.

L'indennizzo, determinato ai sensi dell'art. 3, comma 2 del Regolamento Indennizzi viene così calcolato: dal 29/03/2016 (data di espletamento della migrazione per la componente voce) al 26/07/2016 (data in cui risulta che l'operatore ha comunicato le motivazioni del disservizio, circostanza non contestata dall'istante) per un totale di giorni 119 x euro 7,5/die = euro 892,50; tale somma va raddoppiata ai sensi dell'art. 12, comma 2 del citato Regolamento perché trattasi di utenza business (euro 892,50 x 2 = euro 1.785,00).

- b) La richiesta sub a) di storno totale delle fatture emesse da Wind per il periodo in cui non ha goduto del servizio può essere parzialmente accolta. È lo stesso operatore, infatti, ad ammettere di non essere stato in condizione di erogare il servizio ADSL sin dal 29/03/2016. Conseguentemente, per il periodo di tempo intercorrente tra l'attivazione della linea a seguito di migrazione dal precedente operatore e l'effettivo espletamento del servizio ASDL



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

ovvero la cessazione del rapporto contrattuale richiesta dall'istante, quest'ultimo ha diritto allo storno/restituzione di quanto fatturato da Wind in assenza di erogazione del servizio.

- c) La domanda sub c) di mancata risposta ai reclami può essere parzialmente accolta. Infatti: per quanto riguarda le segnalazioni di malfunzionamento effettuate al call center dell'operatore nonché presso i suoi negozi, l'indennizzo è già stato riconosciuto nel punto precedente; per quanto riguarda, invece, il reclamo a mezzo PEC del 11 gennaio 2017 dalla documentazione depositata dall'operatore risulta che Wind ha fornito riscontro solamente in data 06/03/2017 (54 giorni dopo) e, quindi, oltre il termine di 45 giorni previsti dall'art. 23 delle Condizioni Generali di Contratto Wind.

L'indennizzo, determinato ai sensi del combinato disposto dell'art. 11, comma 1 del Regolamento Indennizzi viene così calcolato: giorni di ritardo del riscontro 9 x euro 1/die = 9 Euro.

- d) La richiesta sub d) di indennizzo delle spese di procedimento può essere accolta mediante il riconoscimento di Euro 100,00 avendo l'istante partecipato ad entrambe le sedi di udienza.

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. Pertanto, la società Wind Tre X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 100,00 a titolo di spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. Euro 1.785,00 (millesettecentottantacinque/00) a titolo di indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi;
 - II. Euro 9,00 (nove/00) a titolo di indennizzo per mancato riscontro a reclamo;
2. La società Wind X è altresì tenuta al rimborso/storno di tutti gli importi addebitati all'istante per il servizio ADSL nel periodo intercorrente dal 29/03/2016 al momento



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'effettivo espletamento del servizio ovvero dell'eventuale cessazione del rapporto contrattuale richiesta dall'utente.

3. La società Wind Tre X è tenuta 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 - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom