

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.315
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 / WIND TRE X E TIM 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";

Viste le delibere Agcom nn. 276/13/CONS, 16/14/CIR, 150/15/CIR, 78/16/CIR e 15/18/CIR;

Viste le delibere Corecom Emilia- Romagna nn. 23/12 e 119/2017, Corecom Umbria n. 23/2018;

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

WEB 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.2019.183);

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 12/04/2018 nei confronti di Wind Tre X (di seguito, Wind) e TIM X (di seguito, Tim), l'utente ha presentato istanza di definizione prot. AL/2018/26007 del 23/04/2018, lamentando quanto segue:

- a) in data 22/05/2017 richiedeva la portabilità del proprio contratto da Wind a Tim;
- b) a seguito della migrazione, l'utenza fax è rimasta inattiva sino al gennaio 2018 quando è stata ripristinata. Tuttavia, era necessario l'intervento di un tecnico per la configurazione del servizio il quale effettivamente poteva essere utilizzato solo dal 22/01/2018;
- c) in ogni caso, da luglio 2017 a gennaio 2018 la linea ADSL era sempre molto lenta;
- d) in relazione a quanto lamentato, sono stati fatti due reclami a mezzo PEC in data 01/08/2017 e 11/09/2017.

Tale disservizio ha cagionato considerevoli danni dall'istante che usualmente riceve a mezzo fax gli ordinativi dei propri clienti. Sulla base di tali premesse, in sede di GU14, l'utente ha richiesto:

- a) il risarcimento dei danni per il disservizio per il mancato funzionamento della linea telefonica 059XXXX152 utilizzata per il fax aziendale e la lentezza della connessione internet;
- b) le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore TIM

L'operatore TIM con propria memoria rileva anzitutto che la domanda, essendo formulata in termini di risarcimento è inammissibile. Tanto premesso precisa che:



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

- vi è stata una prima richiesta di rientro in TIM in data 23/03/2017 non andata a buon fine con la seguente motivazione “02/05/2017: pdc richiesta chiusa per riscontro OLO (KO consistenza);
- successivamente il cliente sottoscriveva un altro modulo di rientro in data 22/05/2017 non andato a buon fine per “problematica di discesa DAC”;
- la linea risulta essere rientrata in TIM a seguito di rilascio della risorsa da parte di WIND in data 27/12/2017 con espletamento in data 02/01/2018 in SIMPLEX – RTG e trasformata in Tutto fibra in data 17/01/2018.

In merito alla lentezza della navigazione emerge solo un disservizio risolto con un solo giorno di ritardo.

3. La posizione dell’operatore Wind

L’operatore Wind con propria memoria rileva che a seguito di decisione dell’utente di migrare la numerazione 059XXXX152 verso TIM avvenuta nel maggio 2017:

- in data 30/06/2017 il cliente inviava un modulo di trasloco (NP) che, tuttavia, veniva riscontrato negativamente, con KO “Presente un ordinativo in corso di NP relativo al DIRECTORY NUMBER”;
- in data 06/07/2017 l’istante veniva contattato per informarlo circa la situazione in corso;
- in data 28/07/2017 perveniva una mail certificata con cui il cliente chiedeva la cessazione dell’accesso ADSL ed anche della numerazione 059XXXX130 (linea principale attualmente migrata). Veniva, pertanto, inviata alla società istante la lettera di avvio della lavorazione e si procedeva alla cessazione dei canoni, ma venivano tecnicamente lasciati attivi i prodotti per permettere il completamento della migrazione.

La predetta gestione veniva altresì confermata anche con il provvedimento di urgenza ricevuto a dicembre 2017, al quale la convenuta forniva adeguato e tempestivo riscontro. L’operatore evidenzia, dunque, la propria estraneità in merito alla mancata portabilità atteso che l’unico responsabile dell’avvio della migrazione è, come noto, l’OLO Recipient.

La convenuta conferma che l’utenza oggetto di contenzioso è ancora attiva con Wind e se la numerazione 059XXXX152 è passata a TIM, non ha ricevuto la notifica della migrazione.



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

4. Le repliche dell'istante

Con memoria di replica l'istante, per quanto rileva ai fini della decisione, osserva quanto segue:

- nei confronti di TIM: l'impossibilità per chi non sia tecnico del settore di comprendere le giustificazioni dei disservizi contenute nella memoria depositata; non vi è alcuno scoperto di pagamenti nei confronti di TIM; allega ulteriore reclamo dell'istante del 24/04/2018 con richiesta di rimborso per doppio pagamento della medesima fattura;
- nei confronti di WIND: l'impossibilità per chi non sia tecnico del settore di comprendere le giustificazioni dei disservizi contenute nella memoria depositata; che non spetta all'utente stabilire a quale degli operatori coinvolti sia attribuibile la responsabilità del disservizio nella migrazione; con riferimento alla richiesta di cessazione della linea aggiuntiva citata dall'operatore che la stessa veniva avanzata su richiesta dei tecnici TIM per facilitare la risoluzione dei disservizi ma che non portava ad alcun risultato utile.

5. Motivazione della decisione

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

Con riferimento all'eccezione preliminare di Telecom di inammissibilità della domanda di risarcimento in quanto formulata in termini di risarcimento, si richiama quanto disposto dall'allegato A della delibera 276/13/CONS recante "Approvazione delle linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" al cui punto III.1.2 "Contenuto e qualificazione delle istanze" ove si prevede che "in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare" (cfr. Corecom Toscana Determinazione 8/12). In ossequio a tale principio, nel caso di specie, l'istanza formulata, pur palesandosi quale richiesta di risarcimento dei danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, può essere interpretata come richiesta di



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

accertamento di un comportamento illegittimo da parte degli operatori e del conseguente diritto all'indennizzo (cfr. delibera Corecom Emilia-Romagna 23/12). Peraltro, sebbene solo con memoria del 15 ottobre 2018, lo stesso istante, ha rettificato la richiesta formulata nel GU14 in termini di indennizzo. L'eccezione va quindi respinta.

Si può pertanto passare all'esame delle richieste formulate in sede di GU14. Queste, infatti, sono le uniche domande che possono essere prese in considerazione ai fini della decisione, non potendo essere valutate - se non in termini di precisazione in termini di indennizzo di quelle svolte in termini di risarcimento nel modulo GU14 - le ulteriori domande contenute nella memoria depositata dall'istante il 16/10/2018.

Tanto premesso, le richieste di indennizzo per il mancato funzionamento della linea telefonica 059XXXX152 utilizzata per il fax aziendale e la lentezza della connessione internet possono essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

Rispetto alla prima questione, anche dalla consultazione della documentazione fornita dagli operatori, i fatti salienti per la decisione possono essere così ricostruiti:

- in data 22/05/2017 l'utente richiedeva la migrazione da Wind a TIM;
- in data 30/06/2017 i sistemi di Wind riscontravano un "KO donating";
- in data 03/07/2017 (dato parzialmente non leggibile) i sistemi di Wind riscontravano il seguente problema "presente un ordinativo in corso di NP relativo al directory number";
- in data 06/07/2017 Wind comunicava all'istante l'esistenza di problematiche tecniche incorse in fase di migrazione (circostanza non provata dall'operatore ma non contestata dall'istante);
- in data 28/07/2017 l'utente chiedeva a Wind la cessazione dell'accesso ADSL così come della linea telefonica principale 059XXXX130; Wind cessava la fatturazione ma lasciava attivi i prodotti per permettere il completamento della migrazione;
- il primo reclamo formale dell'utente per il disservizio in parola è costituito da PEC inviata a TIM il 01/08/2017 della quale però non è prodotta la ricevuta di consegna; un secondo reclamo risulta inviato a TIM in data 11/09/2019 e di quest'ultimo è presente la ricevuta di avvenuta consegna del messaggio;



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 rientro in TIM avveniva effettivamente solo il 02/01/2018, data dalla quale anche l'istante conferma che la linea telefonica in questione tornava attiva.

Tanto considerato la responsabilità per il disservizio subito dall'istante deve essere imputata principalmente all'operatore TIM in quanto esiste un consolidato principio giurisprudenziale il quale prevede che l'operatore recipient, per escludere la propria responsabilità, debba fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati, avendo, in caso contrario, l'utente diritto ad un indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi di cui all'art. 3, comma 3, del Regolamento indennizzi (cfr. delibera Agcom n. 150/15/CIR; Delibera Corecom E.R. 119/2017).

Tanto considerato, la condotta dell'operatore recipient Tim che non documenta di aver informato l'utente delle problematiche tecniche insorte (contrariamente a quanto invece risulta essere stato fatto dall'operatore donating, Wind) né di essersi adoperato efficiente per la loro soluzione, comporta il riconoscimento di un indennizzo a favore di parte istante ai sensi dell'art. 3 commi 1 e 2 del Regolamento Indennizzi. Ai fini dell'indennizzo in parola risulta, invece, irrilevante il fatto che per motivi riferibili all'utente, egli abbia potuto utilizzare effettivamente il servizio fax solo dal 22/01/2018 dopo l'intervento di un tecnico per la configurazione dei propri sistemi.

L'indennizzo è calcolato nella misura di un quinto di euro 7,50, ovvero euro 1,50 al giorno, ai sensi del comma 3 del medesimo articolo (Delibere Agcom 78/16/CIR e 16/14/CIR) a far data dal 26/05/2017 (primo ordine di emissione visualizzato dal sistema TIM + 30 giorni previsti dalle Condizioni genali di contratto per l'effettuazione del trasloco) fino al 02/01/2018 (data in cui risulta la riattivazione della linea) e, dunque, complessivamente per giorni 191 x euro 1,50 = euro 286,50. Tale somma, ai sensi dell'art. 12, comma 2 del citato Regolamento deve essere raddoppiata in quanto l'indennizzo ha ad oggetto un'utenza business (Euro 286,50x2 = 573,00).



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.2) Per quanto riguarda invece quanto lamentato dall'istante circa la qualità della connessione internet fornita da TIM, la richiesta non può essere accolta in quanto formulata in termini generici e senza alcun riscontro nemmeno al livello di principio di prova. Sul punto, infatti, l'uniforme orientamento della giurisprudenza è nel senso che qualora l'utente constati il mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio su cui l'operatore si era impegnato contrattualmente, peraltro da provare attraverso il programma ufficiale Agcom denominato "Ne.me.sys", esso ha unicamente la facoltà di cambiare operatore senza sostenere alcun costo di cessazione, non essendo prevista né l'erogazione di indennizzi, né il rimborso di canoni riferiti ad un servizio comunque erogato, sia pure con caratteristiche non rispondenti agli standard di qualità convenuti contrattualmente (cfr. Delibera Corecom Umbria n.23 del 29 marzo 2018 e, in senso conforme Agcom, Delibera n.15/18/CIR).

b) La richiesta sub b) 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. Respinge l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Tre X.;
2. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società TIM X per le motivazioni di cui in premessa. Pertanto, la società TIM X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. Euro 573,00 (cinquecentosettantatre/00) a titolo di indennizzo per ritardata attivazione del servizio;
3. La società TIM 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.



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 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