

DELIBERA N. 23/2020

**XXX / WIND TRE
(GU14/100357/2019)**

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 24/02/2020;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 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 l’istanza di XXX del 21/03/2019 acquisita con protocollo n. 0124224 del 21/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 24/02/2020;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data in data 21/03/2019, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 21/03/2019.

L’istante lamenta disservizi nei confronti della società Wind Tre X d’ora in poi Wind. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell’audizione e del procedimento stesso, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- In data 28 aprile 2017 veniva contattato da Wind per passare alla fibra con garanzia della portabilità del numero. L’istante si premurava affinché il passaggio venisse svolto nel minor tempo possibile, dato l’utilizzo dell’utenza per fini prevalentemente lavorativi. Veniva rassicurato del fatto che avrebbe avuto il numero temporaneo per massimo 48 ore.

- Al momento della presentazione dell'istanza disponeva ancora del numero temporaneo 051 XXX2761 in quanto, in luogo della portabilità, il gestore aveva attivato un secondo contratto (codice cliente: 1.16262395), ragion per cui riceveva due bollette, una per l'adsl e l'altra per la fibra.
- Pagate le prime due per entrambi i contratti, e al persistere della problematica nonostante l'invio di pec e telefonato al servizio clienti, decideva di continuare a pagare solo le bollette relative all'utenza originaria 051XXX3365.
- Oltre ai problemi causati alla attività lavorativa (componendo il numero 051XXX3365 il telefono squillava a vuoto) riscontrava i seguenti disagi ed incongruenze rispetto alla registrazione vocale in quanto: 1) con il nuovo numero non era possibile chiamare un numero verde fino alla fine di giugno 2018: il problema segnalato veniva risolto dopo quasi un anno; 2) la velocità di upload non ha mai sfiorato i 100 megabit contro i 200 promessi in fase di registrazione del contratto.
- La problematica, unitamente alla richiesta di risoluzione del contratto, è stata segnalata con diverse pec alle quali non ha mai ricevuto risposta.

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

- a) - Storno delle fatture non pagate per un valore di 321,19 euro;
- b) - Indennizzo per il tempo perso: *“stimando circa 1 ora a chiamata (sono solo 22 le chiamate che ho segnato ma ce ne sarebbero altre) e considerando 2 ore per la compilazione della pec e altre 4 ore per venire in sede Corecom e per compilare il modulo). Il mio costo orario è di 60 euro per cui moltiplicandolo per 28 ore la richiesta di indennizzo è di 1680 euro”*.

Quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in euro 2.001,19.

Con successiva nota del 14 maggio 2019 l'istante ha precisato che il nuovo contratto è attivo dal 12 maggio 2017 e di aver ricevuto sms di conferma per l'attivazione del numero solo in data 3 maggio 2017. In data 8 maggio 2019 giungeva conferma sia dell'avvenuta chiusura del contratto con codice cliente 207416120 associato al numero telefonico 051XXX3365 che l'avvenuta portabilità del numero 051XXX3365 sul contratto con Codice Cliente 1.16262395 (associato fino a quel momento al numero temporaneo

051XXX2761). Inoltre, gli si comunicava che, poiché il numero (nonostante l'avvenuta portabilità) risultava ancora irraggiungibile, sarebbe stato contattato da un tecnico di Wind per poter allineare il modem in modo da rendere il numero nuovamente operativo. Il contatto avveniva in data 13 maggio: dopo il reset e le relative verifiche, la linea non era ancora operativa con conferma, da parte dell'operatore, che per quella utenza non c'era stata possibilità di effettuare/ricevere traffico voce a partire dal 3 maggio 2019. L'operatore Wind apriva quindi pratica per mancato funzionamento della linea 051XXX3365. Alla data del 14 maggio 2019 riceveva conferma telefonica sul fatto che la numerazione era finalmente attiva e funzionante. Il ritardo di NP è quindi di 732 giorni. Quanto al traffico dati, invece, la velocità di upload non ha mai superato i 97.9 Mega contro i 200 dichiarati in fase di registrazione del contratto. Vano il tentativo di effettuare delle misure certificate tramite l'applicazione Nemesys: dall'help desk di Misurainternet apprendeva l'impossibilità di ottenere il certificato in quanto il profilo del mio contratto non è ancora stato inserito tra quelli utilizzati da Nemesys. Per effettuare il test sceglieva pertanto il profilo più simile al proprio con esito 97.9 Mega.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare, la convenuta eccepisce la improcedibilità e/o inammissibilità laddove si richiede un risarcimento del danno per lucro cessante. Infatti, tale domanda avversaria non è demandabile, per espressa previsione normativa (art. 20, commi 4 e 5, Allegato A, Delibera 203/18/CONS), all'Autorità adita che potrà, in caso di eventuale fondatezza della domanda, limitare l'eventuale pronuncia di condanna ai casi di rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi. L'importo richiesto configura una richiesta di risarcimento del danno e non certo una liquidazione di indennizzi.

Specifica Wind che in data 05/05/2017, a seguito di consenso vocale del 28/04/2017 rilasciato dall'istante, veniva inviato ordine di attivazione contratto con codice n°1330195930906, per una nuova utenza telefonica con numero assegnato 051XXX2761 su cui si doveva procedere alla NP dell'utenza già attiva 051XXX3365, e con offerta commerciale in promozione All Inclusive Unlimited Fibra 1 GIGA, in accesso ADSL Bitstream. L'ordine si completava in data 12/05/2017. Successivamente, in data 26/06/2017, perveniva una segnalazione PEC con la quale il cliente chiedeva la risoluzione della problematica, ovvero la portabilità della sua utenza 051XXX3365 sulla nuova linea attivata su altra anagrafica ID 1.16262395 dal 12/05/2017. Si procedeva

all'invio di un SMS di presa in carico del 31/08/2017. Con contatto "Inbound" del 12/01/2018, il cliente richiedeva copia della registrazione vocale del 28/04/2017; il Servizio Clienti procedeva, in data 23/01/2018 - 26/01/2018 - 01/02/2018 con l'invio di mail di registrazione vocale. Frattanto, in data 23/08/2018 il cliente proponeva istanza UG e la convenuta, nelle more della lavorazione già in corso, provvedeva ad avviare le relative verifiche, riscontrando la fruizione del servizio voce e ADSL. Ai fini dell'assolvimento dei propri oneri informativi, la convenuta contattava il cliente informandolo della lavorazione in corso e che la richiesta avrebbe subito ritardo per il prolungarsi dei tempi di attivazione dei necessari servizi di accesso alla rete forniti da Telecom Italia. L'ordine di NP relativo all'utenza 051XXX3365 sulla numerazione 051XXX2761 è ad oggi concluso con cessazione del contratto sul codice cliente n. 207416120. Il gestore informa che, sino alla suddetta migrazione, entrambe le numerazioni erano attive e tecnicamente funzionanti e di aver proceduto in ogni caso allo storno delle fatture sul codice cliente 1.16262395 relative all'utenza 051XXX2761. Rileva altresì come l'istante non abbia proceduto a richiedere un'istanza ex art. 5 del Regolamento finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza. Tanto premesso, conclude chiedendo il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, la richiesta di indennizzo per il tempo impiegato in contatti, conteggi, ecc. di cui al punto b) è inammissibile in quanto non rientra nelle fattispecie contemplate dal Regolamento indennizzi, bensì, per il suo profilo soggettivo, risulta attratto nell'ambito del danno, di competenza, come è noto, dell'Autorità Giudiziaria (*ex multis*, Corecom Umbria, delibera n.1/2017). L'esclusione di qualsiasi richiesta risarcitoria comporta, come nel caso di specie, l'impossibilità di procedere a qualsiasi tipo di valutazione sugli aspetti attinenti all'uso del servizio di telefonia/dati denunciato dall'istante.

Tanto premesso, la vicenda in esame verrà considerata con riferimento alla richiesta di storno di cui al punto a). Dalle risultanze istruttorie emerge che in data 28/04/2017 veniva concluso, tramite vocal order, contratto a distanza per il passaggio dell'utenza 051XXX3365 da ADSL a fibra, che avrebbe garantito, tra l'altro, maggiore velocità di navigazione. Per l'occasione veniva creato un nuovo codice cliente cui veniva abbinata una nuova, temporanea, utenza su cui sarebbe poi dovuta migrare quella originaria. Il passaggio, tuttavia, tardava a realizzarsi, tanto che a più di un anno di distanza l'istante riceveva doppia fatturazione, oltre a lamentare malfunzionamenti ai servizi fonia e dati,

ragion per cui sospendeva i pagamenti delle fatturazioni relative all'utenza (temporanea) 051XXX2761. Sul punto, il gestore ha dichiarato di aver proceduto allo storno delle fatture sul codice cliente 1.16262395 relative all'utenza 051XXX2761, circostanza mai smentita dall'istante, il quale in sede di controdeduzioni si è focalizzato, piuttosto, sui disagi subiti nel corso della vicenda in esame.

La richiesta di storno come proposta, ritenendosi dunque già soddisfatta dall'operatore, viene, conseguentemente, rigettata. Per questi motivi, il Corecom all'unanimità,

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto 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* dell'Autorità.

Bologna, 24/02/2020

IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi