



**CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE**  
DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
CO.RE.COM.-Molise

Deliberazione n° 3 del 04/03/2013

**Oggetto:** Definizione controversia promossa dalla sig.ra Rotilio contro WIND

L'anno DUEMILATREDICI, il giorno 04 del mese di MARZO, nella sede di Via XXIV Maggio, n. 130 - Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Federico LIBERATORE	Presidente		
Carmina CIRILLO	Vicepresidente		
Michele DELLA LOGGIA	Componente		
Angelo SPINA	Componente		
Michele DE SANTIS	Componente		

Verbalizza il Direttore del Corecom, dott. Giuseppe ROSSI.

**IL CORECOM MOLISE**

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "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, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le Comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni ("AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i



Consiglio Regionale

del Molise

corecom  
MOLISE



Autorità per le Garanzie  
nelle Comunicazioni

Comitati regionali per le Comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 14/12/2011 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1 gennaio 2012;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni ("il Regolamento");

VISTA l'istanza pervenuta in data 4/7/2012, rubricata al Protocollo del Corecom 746/COM/12, con la quale la sig.ra Rotilio ha chiesto l'intervento del Corecom Molise per la definizione della controversia insorta contro la società WIND

VISTA la nota prot.746 del 4/7/2012 con cui il Corecom Molise ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe;

VISTA la relazione istruttoria del responsabile del procedimento di definizione;

### CONSIDERATO QUANTO SEGUE:

#### 1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

- a) Con istanza GU14 depositata a questo Corecom il 04/07/2012 prot. n.746/COM/12 la sig.ra Rotilio contesta alla Wind l'eccessivo ritardo nell'attivazione dell'ADSL sulla linea telefonica 0874/94785 in funzione dal 22/1/2011. Precisava di aver sottoscritto in data 16/11/2011 un contratto con il quale intendeva cambiare operatore da Telecom a Wind aderendo all'offerta "Wind tutto incluso". Orbene il servizio fonia è stato migrato e reso attivo a carico del nuovo gestore il 22/11/2011 mentre il servizio ADSL è stato attivato solo a decorrere dal 29/5/2012. Inutili sono state i 4 reclami presentati senza ricevere alcuna risposta se non in occasione dell'udienza di conciliazione del 29/5/2012 che si concludeva con esito negativo. Per tale motivo chiedeva un indennizzo per i disagi subiti, per la mancata risposta ai reclami e per le spese del procedimento oltre al rimborso della quota canone non dovuta per ADSL da novembre 2011 al 29/5/2012.
- b) Con nota prot.746/COM/2012 del 4/7/2012 il Corecom comunicava alle parti l'avvio del procedimento e l'invito a comparire all'udienza del 26/7/2012.
- c) Nessuna delle parti ha presentato memorie.
- d) All'udienza di definizione era presente solo parte istante mentre Wind inviava una email in data 26/7/2012 precisando che non presenzierà all'udienza per *mere ragioni organizzative*. La sig.ra Rotilio in tale sede ribadiva quanto dichiarato sul mod.GU14 ed aggiungeva che ha avuto notizia del ripristino dell'ADSL solo in data 29/5/2012 in occasione dell'udienza di conciliazione.
- e) Per tali motivi il procedimento veniva inviato alla definizione d'ufficio.

#### 2. Motivi della decisione.

##### 2.1. Osservazioni in rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitata agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno.

2



## 2.2. Nel merito.

### **2.3 Sulla migrazione e sul ritardo di attivazione del servizio ADSL.**

La sig.ra Grazia Rotilio, in data 16/11/2011 ha sottoscritto con Wind Telecomunicazioni spa un contratto di migrazione della linea telefonica privata 087494785 precedentemente gestita da Telecom Italia spa.

L'offerta, denominata: "Tutto incluso" comprendeva il servizio fonia + ADSL e prevedeva un canone mensile di €29,90. A fronte di tale richiesta la Wind il data 22/11/2011 attivava solo la fonia mentre restava del tutto inattivo il servizio ADSL.

A fronte di tale inerzia l'utente inviava alla Wind ben 4 reclami scritti con raccomandata a.r. in data 14/1/2012, 10/2/2012, 3/4/2012 e 7/5/2012. E' venuta a conoscenza dell'attivazione della ADSL solo in occasione dell'udienza di conciliazione del 29/5/2012.

A riguardo si precisa che ai sensi dell'art.18 comma 2 lett. h)n.2 della Delibera AGCOM n. 41/09/CIR, le procedure di migrazione dei clienti tra gli operatori di telefonia devono concludersi entro il termine di gg.5 dalla richiesta dell'utente.

Nel caso in esame ciò è avvenuto con un ritardo di ben 189 giorni.

Considerando quindi che l'operatore Wind non ha posto in essere tutte le attività necessarie per garantire una tempestiva attivazione dei servizi e che non ha adeguatamente informato il cliente del ritardo nella procedura di migrazione e dei motivi del ritardo, si ritiene che, sotto questo profilo, la sua condotta non sia stata conforme agli obblighi previsti, e che sussista una responsabilità contrattuale per inadempimento alle obbligazioni assunte, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo equo e proporzionato.

Inoltre, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, espresso in svariate pronunce (ex plurimis, Delibere Agcom 85/07/CIR, 45/08/CIR, 54/08/CIR, 15/09/CIR e 39/09/CIR), gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Ove l'utente lamenti il ritardo nell'attivazione di un servizio rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici dovendo l'utente essere in grado di comprendere l'accaduto.

Nella fattispecie l'ADSL doveva essere attivata simultaneamente al servizio voce il 22/11/2012 cosa che è avvenuto solo oltre sei mesi dopo per motivi del tutto sconosciuti (29/5/2012).

In mancanza di qualsivoglia prova e attività difensiva dell'operatore, si ritiene che la sua condotta non sia stata conforme agli obblighi previsti, e che sussista una sua responsabilità contrattuale per il ritardo nel trasloco delle linee, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo equo e proporzionato al disservizio subito.

La Wind nulla ha eccepito al riguardo e pertanto a fronte del totale silenzio di parte convenuta alla fattispecie in esame deve applicarsi il disposto dall'art. 115, c. 1, c.p.c., come modificato dalla Legge n. 69/2009, da considerarsi in questa sede come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui "fatti non specificamente contestati dalla parte costituita".

L'art.3 dell'Allegato "A" Regolamento Agcom 73/11/Cons prevede, nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, l'obbligo di corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad Euro 7,50 per ogni giorno di ritardo.



In conclusione, considerato che nella fattispecie il ritardo nell'attivazione del servizio ADSL connessa alla pratica di migrazione è addebitabile interamente Wind spa, si ritiene equo e proporzionale liquidare un indennizzo commisurato ai giorni di effettiva sospensione dell'ADSL che ha causato disagi all'utente. L'indennizzo dovuto alla sig.ra Grazia Rotilio, per tale motivo, va calcolato ai sensi della del. Agcom 73/11/CONS come segue:

- Ritardo nell'attivazione dell'ADSL dal 22/11/2011 al 28/5/2012 (sulla linea 0874.94785): gg.189 x 7.50€/g= €.1.417,50; (art.3 comma 1 Del.173/07/COM)

Riguardo agli ulteriori profili di responsabilità a carico di Telecom in merito alla illecita manomissione del contratto, l'istante può tutelarsi in sede giudiziaria in quanto il Corecom provvede solo ad indennizzare fattispecie previste nell'apposito regolamento approvato con delibera n.73 del/11/CONS dell'AGCOM.

#### **2.4 - Sullo storno/rimborso delle fatture.**

Accertato che l'utente non ha avuto il servizio ADSL dal 22/11/2011 al 29/5/2012 va riconosciuto allo stesso lo storno ovvero il rimborso, se già pagato, della quota di canone corrispondente al costo del servizio ADSL.(Canone tutto incluso=24,75 + iva 21%= €.29.90 iva inclusa di cui quota di €.19,95 è relativa alla fonia e €.9,95 per l'ADSL) come segue:

- fattura 9920196238 del 20/12/2011: storno di €. 5.20+iva = €.6.29;
- fattura 9920196238 del 20/12/2011: storno €.15,99 iva inclusa per contributo una tantum bollettino postale;
- fattura 8803554619 del 21/2/2012: storno di €.16,44+iva= €. 19,89
- fattura 8807254177 del 21/4/2012: storno di €.16,44+iva= €. 19,89
- fattura 8810985745 del 21/6/2012: storno di €.16,44+iva= €. 19,89

Totale.....**€. 81,95**

#### **2.5 - Sulla mancata risposta ai reclami**

L'utente ha inviato in data 14/1/2012,10/2/2012, 3/4/2012 e 7/5/2012 ben 4 reclami mediante lettera raccomandata a.r. senza ricevere alcun riscontro.

Con gli stessi venivano contestati la mancata attivazione della ADSL nonché l'erroneità delle fatture emesse che comprendevano anche la quota parte del canone dovuto per tale servizio non ancora attivato.

Al riguardo si evidenzia che l'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera e anche dell'articolo 3.2 della Carta Servizi), statuisce che *"la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta e adeguatamente motivata per dare all'utente reclamante un riscontro chiaro, esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile alle proprie richieste"*.

Per le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta al reclamo inviato, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo *"da mancata risposta al reclamo"*, anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP e della Carta Servizi.

Per la determinazione dell'indennizzo, si applica alla fattispecie il parametro previsto dall'art.11 dell'Allegato A secondo il quale : *"1. Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00. 2. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio"*.

Considerato pertanto che il primo reclamo è stato presentato il 14/1/2012 e che i successivi reclami sono riconducibili al medesimo disservizio; considerato il periodo di tempo previsto per la risposta e il lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione (19 aprile 2012), nel corso della quale l'utente avrebbe potuto interloquire con il gestore, nella fattispecie viene riconosciuto all'utente un indennizzo per la mancata risposta al reclamo di Euro 89,00 (ottantanove/00).



### 3. Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo liquidare l'importo di €.100,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione. Per tutto quanto sopra esposto,

### IL CORECOM MOLISE

- CONSIDERATO che la domanda della sig.ra Rotilio \_\_\_\_\_ possa essere accolta come da motivazione;
- VISTA la proposta favorevole del Direttore del Servizio,

### DELIBERA

di accogliere l'istanza presentata il 4/7/2012 dalla sig.ra Rotilio \_\_\_\_\_ a residente in Campobasso \_\_\_\_\_ i \_\_\_\_\_ snc e di obbligare la soc. Wind \_\_\_\_\_ a corrispondere, in sua favore, le seguenti somme:

- €. 1.417,50 a titolo di indennizzo per ritardo nella procedura di attivazione servizio ADSL;
- €.81,95 per rimborso fatture;
- €. 89,00 per ritardo nella risposta ai reclami;
- €. 100,00 quale rimborso spese di procedura di 1^ e seconda istanza.
- **Totale.....€. 1.688,45.**

Tale somma dovrà inoltre essere maggiorata degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data presentazione del tentativo di conciliazione della controversia al soddisfo.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislative 1 agosto 2003 n. 259.

**La società e tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.**

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. leg.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera formata da 6 pagine è notificata alle parti, trasmessa all'Autorità per le Comunicazioni (AGCOM) ed è resa disponibile sul sito web del Corecom Molise..

Il Responsabile del Procedimento

dr. Francesco Colucci

IL PRESIDENTE  
Federico Liberatore



IL DIRETTORE  
dr. Giuseppe Rossi