

**REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA  
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Delibera numero 73/2013**

della seduta del Comitato Regionale per le Comunicazioni del 4 luglio 2013

**OGGETTO**

**Definizione della controversia : di Mambro vs Wind Telecomunicazioni S.p.A.**

COMITATO

1. Paolo FRANZIA – Presidente
2. Giancarlo SERAFINI – Vicepresidente
3. Franco DEL CAMPO
4. Maria Lisa GARZITTO

<u>PRESENTI</u>	<u>ASSENTI</u>
X	
X	
X	
X	

Segretario verbalizzante: Edoardo Boschin.

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto appresso:

## IL COMITATO

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" e, in particolare, l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

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

VISTA la legge regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)" e, in particolare, l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "Agcom"), la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazione di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Friuli Venezia Giulia", sottoscritta a Otranto il 10 luglio 2009 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lett. e);

VISTA la delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e il relativo Allegato A (di seguito, per brevità, "Il Regolamento");

VISTA la delibera dell'Agcom n. 73/11/CONS recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481";

VISTA la delibera dell'Agcom n. 276/13/CONS recante "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettroniche";

VISTA l'istanza acquisita agli atti con prot. n. VC/9317/12, con la quale il sig. Di Mambro ha deferito al Co.Re.Com. FVG la definizione della controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito, per brevità, "Wind");

VISTA la nota prot. n. VC/943/13, con la quale il Servizio di supporto alle attività del Co.Re.Com. FVG ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio dei rispettivi procedimenti istruttori finalizzati alla definizione delle deferite controversie;

VISTA la nota prot. VC/943/13, con la quale le parti sono state invitate all'udienza di discussione della controversia fissata al 15 marzo 2013 e rinviata al 12 aprile 2013;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Il sig. Di Mambro ha contestato alla società Wind i seguenti disservizi occorsi sulla sua utenza residenziale 0427 . . . .

Riferiva, in particolare:

- di aver inviato il 22 novembre 2011 formale recesso all'operatore Teletu dal contratto di fornitura servizi voce e adsl manifestando la volontà di passare ad altro operatore per ragioni proconcorrenziali;

- di esser stato contattato, in data 1 dicembre 2011, dalla società Teletu, che gli formulava una controproposta in sede di *retention*.

Accettata, quindi, la nuova offerta formulata in sede di *retention* con scadenza il 31 gennaio 2012, il ricorrente ricontattava, il 3 gennaio 2012, Teletu per sollecitare l'invio di una nuova proposta commerciale decidendo, di fronte al diniego opposto dall'operatore, di sottoscrivere, il giorno seguente, una nuova proposta di abbonamento con Wind.

Il 3 febbraio 2012 il ricorrente riscontrava, però, l'interruzione del servizio adsl. Perdurando detto disservizio, il giorno 8 febbraio 2012 contattava prima Teletu che gli forniva risposte generiche e, quindi, Wind, dal quale riceveva riscontri opposti a quelli forniti dall'altro operatore.

L'*escalation* continuava nei giorni seguenti, ma senza esito.

Per quanto sopra chiedeva:

"1) che venga quantificato il danno per il disservizio causato nei mesi di febbraio e marzo 2012 dovuto all'assenza di linea adsl..;

2) la sospensione dei pagamenti relativi alle utenze adsl, in quanto l'importo corrisposto a Teletu per il solo servizio voce è all'incirca lo stesso che avrei dovuto versare ad Infostrada per il servizio completo (voce+adsl) fino a quando non viene concretizzata in toto la migrazione".

Venivano disposte integrazioni istruttorie nei confronti degli operatori terzi non convenuti, Telecom e Teletu, mentre *medio tempore* si costituiva anche il gestore convenuto il quale deduceva che:

"il sig. Di Mambro ha richiesto nel mese di gennaio 2012 la migrazione da Teletu a Wind (listino Tutto Incluso) ma da verifiche effettuate l'attivazione della voce risulta scarta(ta) da Telecom in data 10/04/2012. Ad oggi vista la mancata possibilità di attivare la voce, è attivo e funzionante con il solo servizio dati (Listino Libero Mega).

L'ordine di migrazione della LA da OLO Teletu è stato inserito sui ns. sistemi in data 04/01/2012 e l'ordine è entrato in Fase 2 il 10/01/2012 (data time out del 16/01/2012). La richiesta si è avviata in Fase3 per la componente voce in data 29/03/2012 e ha ricevuto KO in data 03/04/2012 per <Centrale non aperta al servizio richiesto> Il rifiuto nasce da un controllo non coerente di Telecom per gli ordinativi di attivazione WLR che insistono su siti aperti all'ULL. Tali casistiche sono legati a clienti attestati a MUX per i quali è prevista appunto la possibilità di attivazione WLR. Per superare tale rifiuto la richiesta deve essere rinviata associando un "codice progetto" nell'apposito campo della GUI. L'ordine è stato quindi risottomesso in data 10/04/2012 ma la scrivente ha ricevuto un nuovo scarto in Fase3 per "Codice Sessione scaduto dal Donating1". La richiesta si è avviata in Fase3 per la componente ADSL in data 18/01/2012 ed è stata espletata sul portale il 03/02/2012 e l'ordine è risalito sui ns sistemi in data 29/03/2012."

In sede di riscontro istruttorio, Telecom evidenziava che: "l'attivazione standard WLR olo Teletu eseguita il 17/12/10; la variazione olo per attivazione servizio identificativo linea chiamante eseguita il 26/01/11; migrazione olo - olo da Teletu a Infostrada dac (data accettazione ordine) 10/04/12 rifiutato, realizzazione annullata per centrale non aperta al servizio; migrazione olo - olo da Teletu a Infostrada dac (data accettazione ordine) 16/04/12 rifiutato, realizzazione annullata per codice sessione scaduto dal donating 1".

Da par suo, Teletu forniva lo storico cliente, dal quale risultava che: "01/12/2011 inserita promozione 2 MESI GRATIS; 16/01/2012 apertura del processo di migrazione verso Wind Infostrada; 03/02/2012 si chiude il processo di migrazione Adsl; 08/02/2012 ordine Voce in Errore per CODICE SESSIONE SCADUTO; 01/12/2011 Ricevuta A/R datata 28/11/11 con richiesta disdetta. Effettuato recall, effettuato rilancio con 2 mesi gratis Il titolare accetta di mantenere il servizio attivo - Cliente Recuperato Effettuata registrazione di mantenimento piano con promozione Inserita promozione a sistema - Ordine creato con successo Ticket ID(s): 45939154.

04/01/2012 il cliente chiede informazioni sulla migrazione. Date informazioni in merito al processo di

migrazione. 14/02/2012 il cliente chiede informazioni sulla migrazione. Da verifica risulta migrazione in corso: chiusa adsl - voce in errore Informato il cliente che deve rivolgersi all'altro Operatore per le tempistiche di disattivazione"

Teletu, pertanto, confermava l'apertura del processo di migrazione nei confronti di Wind, chiuso in data 03/02/2012 per il servizio Adsl, mentre per il servizio Voce andava in errore. Ribadiva che nei casi di migrazione il processo è di competenza del gestore ricevente evidenziando che non risultavano altre notifiche di migrazione pervenute da Wind per il completamento del passaggio del servizio Voce e che i disservizi sull'Adsl erano di competenza di Wind.

All'udienza di discussione della controversia tenutasi il 12 aprile 2013, l'operatore convenuto, pur rendendosi disponibile a comporre bonariamente la controversia, si limitava a ribadire quanto esposto con la memoria depositata in atti, mentre il ricorrente evidenziava la perduranza dei disservizi lamentati.

Successivamente, venivano rese integralmente accessibili alle parti le integrazioni istruttorie pervenute dai gestore terzi.

Quindi, nelle vie brevi, il ricorrente comunicava di aver formalizzato il recesso dai rispettivi contratti in essere con gli operatori Teletu e Wind (servizio dati con Wind, e servizio voce con Teletu).

## **II. Motivi della decisione**

In via preliminare si deve evidenziare che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto dall'articolo 19, comma 4, a mente del quale *"L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*.

Nel merito, le domande del ricorrente meritano di essere accolte con i limiti di seguito evidenziati.

All'esito delle risultanze istruttorie e alla luce di quanto dedotto in atti, risultano accertati i seguenti fatti ovvero che:

- il ricorrente aveva stipulato un contratto con Wind per l'attivazione del servizio voce e adsl migrando l'utenza 0427 924161 da OLO Teletu;

- la componente ADSL è stata espletata il 03/02/2012 e l'ordine è risalito sui sistemi Wind in data 29/03/2012 e che per il medesimo periodo il ricorrente è rimasto sprovvisto del servizio adsl;

- la tardiva prima e, quindi, omessa poi migrazione della linea nel periodo compreso tra il 4 febbraio 2012 e il 13 aprile 2013, quando il ricorrente, messo definitivamente al corrente della situazione, ha chiesto la cessazione del servizio voce a Teletu e del servizio adsl a Wind;

- il ricorrente ha regolarmente pagato il servizio voce a Teletu così come ha regolarmente corrisposto il corrispettivo di € 25,00 mensili a Wind previsti a fronte di un servizio che avrebbe dovuto comprendere telefonate illimitate verso numeri fissi, adsl illimitato e 30 minuti di telefonate verso tutte le utenze cellulari.

Ciò detto, nella fattispecie in esame non può che rilevarsi, in assenza di prova contraria, l'esclusiva responsabilità dell'operatore WIND in relazione ai seguenti disservizi:

- per l'assenza totale del servizio adsl dal 3 febbraio 2012 al 29/03/2013;

- per l'omessa migrazione del servizio voce (non dal 4 febbraio 2012, bensì) dal 16 aprile 2012 al 12 aprile 2013, atteso che le attività successive poste in essere dalla società Wind dopo il secondo rifiuto (*per codice sessione scaduto dal donating*), si sono palesate inadeguate o, di fatto, assenti, e ciò anche in considerazione del fatto che la stessa società avrebbe dovuto, in applicazione dei più generali principi di lealtà e correttezza

nei rapporti contrattuali, informare il cliente, in maniera tempestiva ed esaustiva, in ordine alle difficoltà incontrate nella migrazione della componente voce così da consentirgli, una volta reso edotto della impossibilità di attivare il predetto servizio, di scegliere soluzioni alternative.

Ciò che, di fatto, avveniva appena nel corso dell'udienza di discussione della controversia del 12 aprile 2013, tant'è che il ricorrente, preso atto della definitività della situazione, decideva di risolvere il contratto con entrambi gli operatori.

Sulla base di quanto accertato, in mancanza di prova contraria, ne discende il diritto dell'utente a vedersi riconosciuto:

a) l'indennizzo per la sospensione del servizio adsl per il numero di 55 giorni compresi tra il 3 febbraio 2012 e il 29 marzo 2012, da computarsi in base al parametro di euro 5,00 *pro die* previsto dall'articolo 5, comma 1, richiamato dall'articolo 6, comma 2, dell'allegato A alla delibera Agcom n. 73/11/CONS, secondo il quale *"in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno di interruzione"*;

b) l'indennizzo per l'omessa portabilità del servizio voce sull'utenza 0427... per il numero di 361 giorni compresi tra il 16 aprile 2012 (data del secondo KO) e il 12 aprile 2013 (si ritiene equo prendere come riferimento il *dies ad quem* della data dell'udienza di discussione della controversia, e non quella della comunicazione di formale recesso del ricorrente, atteso che in quell'occasione il ricorrente veniva messo al corrente della opportunità/necessità di liberarsi dal vincolo contrattuale in essere con il gestore), da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 6, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale *"nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, l'operatore responsabile del ritardo sarà tenuto a corrispondere all'utente un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo"*;

c) allo storno di tutte le somme addebitate dall'operatore per un servizio mai usufruito, con conseguente regolarizzazione della propria posizione contabile in relazione al contratto cessato, che dovrà avvenire senza oneri e spese di alcun genere.

CONSIDERATO che la società Wind non si è prontamente attivata alla risoluzione delle problematiche lamentate, e non ha fornito adeguata informativa all'utente in ordine alla tempistica di espletamento della procedura di migrazione;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per i lamentati disservizi, in assenza di prova contraria, è ascrivibile alla società Wind e legittima la liquidazione degli indennizzi secondo i parametri sopra menzionati nonché lo storno delle somme addebitate dall'operatore per un servizio voce mai usufruito;

RITENUTO, infine, di liquidare, in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento approvato con delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS, l'importo di € 100,00 (cento/00);

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la nota prot. VC/4665/13, con la quale è stata trasmessa al Comitato la relazione del Responsabile del Procedimento e la proposta di decisione formulata ex articolo 19 della delibera Agcom n. 173/07/CONS;

UDITA la relazione del Presidente;

### **DELIBERA**

1. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata dal ricorrente, sig. di Mambro, è tenuta, in favore dello stesso, a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

a) la somma di euro 275,00 (duecentosettantacinque/00), a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio adsl per il numero di 55 giorni compresi tra il 3 febbraio 2012 e il 29 marzo 2012, da computarsi in base al parametro di euro 5,00 *pro die* previsto dall'articolo 5, comma 1, richiamato dall'articolo 6, comma 2, dell'allegato A alla delibera Agcom n. 73/11/CONS, secondo il quale *"in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno di interruzione"*;

b) la somma di euro 1.805,00 (milleottocentocinque/00) a titolo di indennizzo per l'omessa portabilità del servizio voce sull'utenza 0427 per il numero di 361 giorni compresi tra il 16 aprile 2012 (data del secondo KO) e il 12 aprile 2013 (data dell'udienza di discussione della controversia), da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 6, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale *"nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, l'operatore responsabile del ritardo sarà tenuto a corrispondere all'utente un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo"*;

c) allo storno di tutte le somme addebitate dall'operatore per un servizio voce mai usufruito, con conseguente regolarizzazione della posizione contabile in relazione al contratto cessato, che dovrà avvenire senza oneri e spese di alcun genere.

2. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta a liquidare alla ricorrente, tramite assegno o bonifico bancario, l'importo di € 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dalla ricorrente per l'esperimento del tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

3. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, della delibera Agcom n. 173/07/CONS e dall'articolo 11, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

4. Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera Agcom n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come previsto dall'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

5. La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. FVG, assolvendo, in tal modo, ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'articolo 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69 *"Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile"*.

6. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

8. Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del decreto legislativo n. 104 del 2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE

- Edoardo BOSCHIN -

IL PRESIDENTE

- Paolo FRANCIA -