



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

Deliberazione n° 20 del 30/11/2012

Oggetto: Definizione controversia

WIND Telecomunicazioni spa;

L'anno DUEMILADODICI, il giorno 30 del mese di NOVEMBRE, 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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della



Consiglio Regionale
del Molise

corecom
MOLISE



Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni

delega di funzioni tra l'Autorità e i 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 10 maggio 2012, rubricata al Protocollo del Corecom 502/COM/12, con la quale il sig. Luigi Santella, in qualità di legale rappresentante della _____

ha chiesto l'intervento del Corecom Molise per la definizione della controversia insorta contro la società WIND TELECOMUNICAZIONI spa;

VISTA la nota prot.502 del 16 maggio 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 depositata a questo Corecom il 10/05/2012 prot. n. 502/COM/12 il _____, in qualità di legale rappresentante della società _____ con sede in Campobasso Via Verga, 8, contesta alla Wind il mancato trasloco di tre linee telefoniche + ADSL n. 0' _____ e 0874- _____ dalla precedente sede di viale del Castello, 3 alla nuova di via Verga,8 in Campobasso, presentata in data 27/4/2011, entro il termine di gg. 5 dalla presentazione della richiesta come riferito dal call center dell'operatore. Contesta inoltre la mancata risposta a diversi reclami presentati contro tali disservizi e le fatturazioni non dovute dopo la domanda di trasloco. Assume che tali termini per il trasloco delle linee non sono stati rispettati nonostante continui solleciti al call center tutti rimasti inevasi. Conseguentemente in data 24/5/2011 disdice il contratto delle due linee _____ . L'8/6/2011 invia un formale reclamo per contestare il ritardo del trasloco evidenziando i gravi danni subiti e subenti a causa dell'omesso trasloco in considerazione che la società svolge l'attività di CAF-Centro di assistenza fiscale e che proprio tra maggio e giugno ricadono le scadenze per la presentazione delle dichiarazioni dei redditi. Avverso tale reclamo non riceve alcuna risposta da Wind. Per fronteggiare temporaneamente l'incresciosa situazione e limitare i danni economici la _____ presenta domanda di rientro in Telecom Italia con il numero _____ (cfr. contratto sottoscritto in data 11/5/2012). La procedura però è stata oltremodo difficoltoso concludendosi nientemeno che dopo un anno ossia a luglio 2012. In conclusione e per tali motivo l'istante è stata costretta a farsi attivare da Telecom Italia due numeri provvisori: 0874- _____ allo scopo di poter svolgere la propria attività professionale. Nel frattempo Wind in data 3/6/2011 contatta la _____ per eseguire il trasloco delle linee suddette ma la _____, per i motivi innanzi esposti, rifiuta l'intervento avendo ormai attivato da una parte la procedura di rientro in Telecom (0874 _____) attivato due linee provvisorie e dall'altro la disdetta le altre due linee (_____) pur trovandosi sull'elenco telefonico in vigore, i precedenti numeri...inattivi. Conclude chiedendo l'autorizzazione alla migrazione delle utenze, la corresponsione degli indennizzi previsti e lo storno

2



delle fatture. Con nota prot.502/COM/12 del 16/5/2012 il Corecom ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento con l'invito a comparire all'udienza del 19/06/2012 ore 15,30 presso il la propria sede.

- b) Con memoria del 12/6/2012 si costituisce la Wind esponendo quanto segue:..... 1) che in data 3 agosto 2010 la UGL stipulava un contratto con Wind "tutto incluso aziende" con tre accessi voip + ADSL. L'attivazione prevedeva la migrazione della linea 0874 2) Il 27/4/2011 perveniva un ordine di trasloco i cui tempi no sono stati garantiti atteso l'esistenza di interdipendenza con altri provisioning; 3) il 3/6/2011 l'istante
- c) rifiuta l'intervento del tecnico impedendo il completamento dell'ordine di migrazione. 4). successivamente l'istante invia un reclamo per lamentare la mancata attivazione
- d) disattivazione che rispondeva con comunicazione del 29/7/2011. Conclude per il rigetto di tutte le domande avversarie.
- e) All'udienza di definizione del 19 giugno 2012, sono presenti entrambe le parti senza raggiungere nessun accordo.

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 e 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. Nel merito.

2.3. Sul ritardo nel trasloco delle linee telefoniche.

L'utente ha stipulato un contratto con in data 3 agosto 2010 Wind Infostrada *tutto incluso aziende* per la fornitura del servizio telefonico e ADSL per tre linee, per la propria sede di Campobasso, viale del Castello,3

Con lettera del 27 aprile 2011 ha formulato espressa domanda di trasloco delle predette utenze telefoniche alla nuova sede della società in via Verga 8 a Campobasso.

Dalle note del 12 giugno 2010, risulta che l'utente contattò preventivamente il servizio clienti Wind per la richiesta di trasloco ed essendogli stato assicurato che il trasloco sarebbe stato effettuato entro 5 giorni dalla richiesta formalizzò la stessa alla data appunto del 27/4/2011.

Pertanto, da una sistematica interpretazione dei documenti prodotti, si ritiene che l'utente in data 27 luglio 2011 abbia assunto informazioni sulla tempistica del trasloco e che, così come gli era stato prospettato dall'operatore - sarebbe stato effettuato entro 5 giorni e quindi compatibile con la propria attività di Centro di assistenza fiscale (CAF).



Consiglio Regionale
del Molise

corecom
MOLISE



Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni

Tanto premesso, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Nel merito, si osserva che, 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. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica 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.

Allo stesso modo l'operatore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli tecnico-amministrativi incontrati avendo in caso contrario l'utente diritto ad un indennizzo da calcolarsi secondo le previsioni della carta servizi per il ritardo o l'inadempimento per il periodo di tempo direttamente imputabile all'operatore fino alla soluzione del problema. A alla domanda di definizione all'autorità.

Nella fattispecie spettava dunque all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito al trasloco richiesto nei tempi contrattualmente convenuti, o di provare che il ritardo è stato determinato da circostanze o da problematiche tecniche o da difficoltà a lui non imputabili.

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.

Ai fini della determinazione del periodo indennizzabile, anche in considerazione dell'omessa specifica contestazione delle circostanze da parte del gestore, in mancanza delle Condizioni di contratto, e quindi della tempistica contrattualmente convenuta e prevista per il trasloco, si prende a riferimento, per le linee (..... quale *dies a quo*, il 3 maggio 2011 (ovvero calcolando dal 27 aprile 2011 i cinque giorni necessari per il trasloco, come fu garantito dal servizio clienti dell'operatore) e quale *dies ad quem* il 3 giugno 2011 quando Wind ha contattato l'utente per realizzare il trasloco. Quindi ai fini dell'indennizzo vanno considerati gg. 32 di ritardo.

Nella fattispecie, 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*; l'art.12 Allegato A che prevede per utenze di tipo "affari" che, nei



Consiglio Regionale
del Molise

corecom
MOLISE



Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni

casi indicati dagli articoli da 3 a 6, gli importi liquidati a titolo di indennizzo ed i limiti corrispondenti sono computati in misura pari al doppio.

Nel caso concreto, l'art.12, al comma 1 prevede che, *in caso di titolarità di più utenze, l'indennizzo è applicato in misura unitaria, se per la natura del disservizio subito, l'applicazione proporzionale in relazione al numero di utenze risulta contraria al principio di equità*; Dai fatti narrati e dalla documentazione depositata dalla parte istante, risulta che il trasloco è stato formulato con un'unica richiesta espressamente riferita a tutte e tre le utenze in data 27/4/2011 e pertanto a carico della Wind rileva un unico comportamento omissivo che però ha prodotto disservizi gravi per l'attività svolta su tutte e tre le utenze in esame.

Conseguentemente si ritiene equo e proporzionale al disagio subito dall'utente la normativa innanzi richiamata che prevede un indennizzo di €. $15,00/\text{gg} \times 32 \text{ gg} \times \text{tre linee} = \text{€} 1440,00$ per il ritardato trasloco.

2.4- Sullo storno delle fatture.

L'utente ha chiesto anche lo storno delle fatture emesse nel periodo di interruzione del servizio. Al riguardo appare equo disporre lo storno delle fatture, relativamente ai servizi di telefonia e ADSL dei tre numeri telefonici

2.6- Sulla mancata risposta ai reclami

L'utente ha inviato in data 8 giugno 2011, 9/8/2011 e 29/8/2011 tre formali reclami all'operatore, contestando le fatture ed i disservizi subiti senza mai ricevere risposta.

Rileva, allora, il disposto dell'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), secondo cui 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 nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere *adeguatamente motivata e fornita in forma scritta*, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro, esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta al reclamo inviato, come è da considerarsi la fattispecie, da cui è derivata per l'utente una *manca di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore*, 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 l'8 giugno 2011 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 (14 novembre 2011), si computano 114 giorni di ritardo nel corso della quale l'utente ha potuto interloquire con il gestore. Pertanto nella fattispecie viene riconosciuto all'utente un indennizzo per la mancata risposta al reclamo di Euro 114,00 (centoquattordici/00).



Consiglio Regionale
del Molise

corecom
MOLISE



Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni

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, e 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 ditta _____ sas possa essere accolta come da motivazione;
- VISTA la proposta favorevole del Direttore del Servizio e la relazione del Responsabile del procedimento,

DELIBERA

di accogliere l'istanza presentata il 10/5/2012 dalla _____ sas con sede in Campobasso via _____ con il conseguente obbligo per Telecom Italia di corrispondere le seguenti somme:

- € 1.440,00 a titolo di indennizzo per omesso trasloco;
- € 114,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- € 100,00 quale rimborso spese di procedura di 1^a e seconda istanza.

Le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia (10/05/2012) 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 legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società è 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 4 pagine è notificata alle parti, trasmessa all'Autorità per le Comunicazioni (AGCOM) ed è resa disponibile sul sito web del Corecom Molise..

Campobasso,

Il Responsabile del Procedimento

dr. Francesco Colucci

IL DIRETTORE

dr. Giuseppe Rossi

IL PRESIDENTE
Avv. Federico Liberatore

