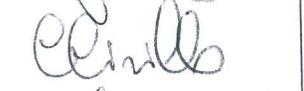
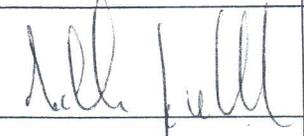
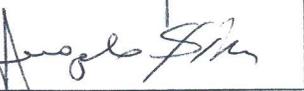
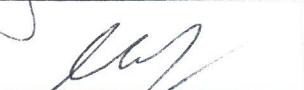


Deliberazione n° 17 del 2/7/14

OGGETTO: **Definizione controversia** / **WIND TELECOMUNICAZIONI**
spa.

L'anno DUEMILAQUATTORDICI, il giorno 2 alle ore 16,15 del mese di LUGLIO
nella sede di Via XXIV Maggio, n. 130 in 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,

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 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;

VISTA l'istanza pervenuta in data il 18/10/2013 prot.1246/COM/13, con la quale la ditta ha chiesto l'intervento del Corecom Molise per la definizione della controversia insorta contro la società Wind Telecomunicazioni spa;

VISTA la nota prot. n.1254/COM/13 del 8/10/2013, con cui il Corecom Molise ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia fissando l'udienza al 106 novembre 2013 ore 10,45 ed i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e 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 in data 08/10/2013 prot. n.1246/COM/13 il dr. titolare di omonimo studio fiscale/tributario sito in Campobasso, dichiarava di avere una controversia nei confronti di Wind Telecomunicazioni lamentando per le utenze business "*mancata migrazione delle stesse e fatturazioni non giustificate*".
- b)** Al riguardo assumeva di aver stipulato in data 15/3/2013, un contratto con Wind per la fornitura del servizio e dopo breve tempo gli veniva sospeso il servizio ad entrambe le linee delle quali solo quella secondaria veniva riattivata il 6/5/2013 mentre la principale non è stata mai ripristinata tant'è che è andata persa la numerazione. Anche la richiesta migrazione non è andata a buon fine. L'istante afferma di aver inviato un reclamo con lettera raccomandata in data 24/5/2013 sollecitando la riattivazione della linea principale senza alcun esito. Successivamente e dopo lunghe attese, richiedeva al Corecom in data 8/10/2013 un provvedimento urgente della linea principale senza alcun risultato. Pertanto presentava disdetta del contratto in data 10/10/2013.
- c)** Con nota prot.1246 del 8 settembre 2013 il Corecom comunicava alle parti l'avvio del procedimento e l'invito a comparire all'udienza del 6 novembre 2013 ore 10.45.
- d)** Con nota prot. RA/LC/CO/2184/13 del 21/11/2013 Wind inviava la propria memoria difensiva ma fuori termine (termine ultimo entro il 02/11/2013) e pertanto è stata dichiarata irricevibile.

- e) All'udienza del 06/11/2013 era presente solo parte istante che ha ribadito le richieste formulate sul mod. GU 14 e pertanto l'istanza viene introitata da questo Corecom per la decisione.

Motivi della decisione.

Osservazioni in rito.

Preliminarmente precisa che l'istante ha chiesto, a fronte dei disservizi subiti, il risarcimento danni anziché l'indennizzo. A riguardo si rileva innanzitutto 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 del Corecom 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. La domanda di risarcimento danni dell'istante va interpretata, dunque, come richiesta di indennizzo (in conformità alle linee guida Agcom giusta delibera 529/09/CONS). Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno. Pertanto si afferma che l'azione è ammissibile e precedibile in quanto rispetta tutte le disposizioni contenute nell'art. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti dell'Agcom.

.....Nel merito.

◆ *Sull'interruzione del servizio e sulla omessa migrazione delle linee telefoniche 0874-*

L'istante ha dimostrato di aver sottoscritto in data 15/3/2013 un contratto con Wind per la fornitura di due utenze telefoniche in migrazione da Fastweb.

A seguito di tale richiesta in data 5/4/2013 entrambe le utenze subivano interruzione del servizio sia per la voce che per l'ADSL. Delle due solo la linea secondaria veniva ripristinata il 6 maggio 2013 mentre l'altra non è stata mai riattivata fino alla disdetta del contratto.

L'istante in data 24/5/2013 inviava anche un reclamo via fax al n. 06/83177031 senza ricevere alcuna risposta.

A fronte di tali disservizi, l'istante ha presentato al Corecom Molise, in data 8/10/2013 anche una richiesta di provvedimento urgente di riattivazione di questa linea, ex art.5 Del.173/07/CONS senza alcun esito.

Si evidenzia che la perdurante inerzia di Wind ha determinato anche la perdita della numerazione con evidente disagio per l'attività aziendale che utilizzava tale numero da oltre 5 anni, il tutto in totale silenzio da parte del gestore.

In data 10/10/2013, inviava disdetta del contratto con lettera raccomandata.

Avverso tali contestazioni Wind interviene nel procedimento ma con memoria difensiva irricevibile per tardività in data 21/11/2013 e pertanto non può essere considerata nel presente procedimento.

Per quanto in narrativa l'operatore Wind va ritenuto responsabile: 1)dell'interruzione del servizio nei termini suindicati; 2)dell'omessa migrazione delle linee 3)della perdita della numerazione 4)della mancata risposta al reclamo.

Invero Wind non ha mai dato seguito alla procedura migratoria delle suddette linee ed inoltre ha determinato la sospensione del servizio senza informare l'utente circa lo stato della procedura in totale violazione delle disposizioni previste dalla Delibera 274/07/CONS, dalla Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008, dall'Accordo Quadro sulle migrazioni e dalla Delibera n. 41/09/CIR approvata il 24 luglio 2009 che prevede appunto che l'operatore recipient (Wind) deve comunicare all'utente, entro gg. 5 dalla richiesta la data di ultimazione della procedura migratoria (art.18 del. 274/07/CONS) anche al fine di un eventuale diritto di ripensamento dell'utente stesso.

Wind nella presente fattispecie, ha causato l'interruzione del servizio telefonico e non ha completato nei termini previsti dalla normativa in vigore, la procedura migratoria.

Pertanto sussiste a suo carico responsabilità contrattuale per inadempimento alle obbligazioni assunte, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo equo e proporzionato.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, la 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), conferma il principio 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 caso de quo, nessuna giustificazione è stata addotta da parte dell'operatore riguardo alla propria condotta e quindi spetta all'utente l'indennizzo, previsto dall'art.5 e 6 del *Regolamento indennizzi dell'Agcom* raddoppiato perché utenza business a norma dell'art.12 stesso regolamento.

Per il ritardo nella migrazione si computa un periodo dal 21/3/2013 al 10/10/2013 di gg. 202 x €10,00/gg = €2.020,00

Per l'interruzione della linea si computano i giorni di effettivo disservizio che l'utente ha segnalato dal 5/4/2013 al 6/5/2013 per la linea _____ sono gg.31 x 10€/gg = € 310,00 per la linea _____ si computa l'interruzione dal 5/4/2013 al 10/10/2013 (data di recesso dal contratto) gg.188 x 10 €/./gg = 1.880,00 per il servizio voce ed €1.880,00 per l'adsl.

◆ **Sulla perdita della numerazione del n. _____**

A causa della mancata migrazione la numerazione _____ è ritornata nella disponibilità di Telecom Italia per cui l'istante ha perso il numero conosciuto dalla propria clientela dal oltre 5 anni. Per tale motivo tale motivo l'operatore va condannato al pagamento di un indennizzo, previsto dall'art. 9 del regolamento Agcom, di € 100 x 5 anni = €500,00 importo da quadruplicare perché trattasi di utenza business = € 2.000,00

◆ **Sulla ancata risposta ai reclami.**

L'utente ha inviato in data 24/5/2013 un reclamo Wind per sollecitare l'attivazione della linea telefonica _____, 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.

La carta servizi Wind (art.)prevede che ad ogni reclamo sarà data risposta entro gg. 30 dal ricevimento.

In caso 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.

Nel caso in esame all'utente gli è stato impedito l'esercizio del suo diritto di essere *ascoltato, di dialogare e di essere in contraddittorio con il gestore*, in violazione alle norme vigenti in materia (art.11, comma 2, della delibera Agcom 179/03/CSP e art.7 della Carta Servizi Telecom).

Pertanto per tale motivo l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale. Per la determinazione dello stesso 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. Considerato pertanto che il reclamo è stato presentato il 24/5/2013 ed il periodo di tempo previsto per la risposta sono gg. 45 dalla data di presentazione ai sensi dell'art. 3.2 della Carta servizi Wind, il gestore ha ritardato la risposta, che non ha mai dato, dal 24/5/2013 al 6/11/2013 udienza di definizione cui non ha partecipato Wind e sono gg. 166-45= gg. 121 x 1€/gg. = €121,00.

◆ **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, e che Wind è stata ingiustificatamente assente all'udienza di definizione, si ritiene congruo liquidare l'importo di €100,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione a carico di Wind.

Per tutto quanto sopra esposto,

DELIBERA DI

- accogliere l'istanza presentata dal _____ in data 08/10/2013 e di condannare Wind Telecomunicazioni al pagamento dei seguenti indennizzi in favore dell'istante:

1. € 4.070,00 per la interruzione del servizio voce e Adsl;
2. € 2.020,00 per omessa migrazione della linee telefoniche;
3. € 2.000,00 per perdita numerazione;
4. € 121,00 per mancata risposta ai reclami;
5. € 100,00 per spese di procedimento di prima e seconda istanza.
6. Storno totale di tutte le fatture emesse per il servizio di telefonia fissa dal 15/3/2012 al 10/10/2013 di recesso che se pagate devono essere rimborsate con gli interessi legali;

Tutte le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione (8/10/2013) 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.

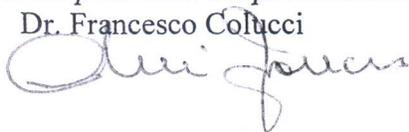
L'operatore dovrà adempiere la presente delibera entro gg.60 dalla notifica ed entro tale termine dovrà comunicare altresì, a questa Autorità, l'avvenuto adempimento.

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.

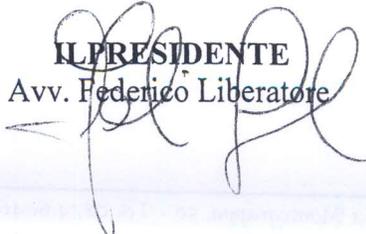
La presente delibera formata da 6 pagine è notificata alle parti, trasmessa all'Autorità per le Comunicazioni (AGCOM) ed è pubblicata sul sito web del Corecom Molise.

Il Responsabile del procedimento di Definizione

Dr. Francesco Colucci



IL PRESIDENTE
Avv. Federico Liberatore



Il Direttore

Mr. Giuseppe Rossi



La presente delibera è copia conforme all'originale che è conservato presso questa struttura ed è composta di n.6 fogli scritti fronte retro compresa la presente.

Campobasso, 2/7/16

Il Direttore
Dr. Giuseppe Rossi

