

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 36 del 4 aprile 2017

OGGETTO	Definizione della controversia XXXXX contro Telecom Italia SpA +Wind Tre SpA
----------------	--

Pres. **Ass.**

Presidente: Marco Mazzoni

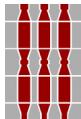
Membro: Maria Mazzoli

Membro: Stefania Severi

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXXXX contro Telecom Italia SpA +Wind Tre SpA

(GU14 N. XX/2016 + XX/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 4 aprile 2017,

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'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

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

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3*”;

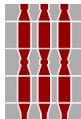
VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell'Umbria n. 7 dell'11 giugno 2015, concernente l'approvazione del “*Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”, di cui all'articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza 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 comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”(di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante “*Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”*;

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

VISTE le istanze e la documentazione alle medesime allegata del 6 maggio 2016 (prot. n. 4777/16 e 4778/16) con cui XXXX, XXXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con gli operatori Telecom Italia SpA e Wind Tre SpA;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

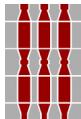
L'istante, in relazione alle numerazioni XXXXXX e XXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) in data 20 gennaio 2016 chiedeva il cambio di gestore telefonico da Telecom a Wind relativamente alle numerazioni dello studio legale;
- b) in data 5 febbraio veniva allacciata solo la linea XXXXXX;
- c) in data 10 febbraio veniva attivato il servizio internet;
- d) nonostante i reclami, la numerazione XXXXXX, dedicata al fax, non è stata rilasciata.

In base a tali premesse, l'istante chiede all'operatore Telecom Italia SpA:

- I) storno della fatturazione per il periodo successivo al 5 febbraio 2016;
- II) rimborso degli importi corrisposti in eccesso e regolarizzazione della posizione contabile;
- III) ritiro della pratica di recupero crediti senza spese;
- IV) attivazione, riassegnazione, rilascio a Wind della numerazione XXXXXX;
- V) riconoscimento di un indennizzo per i danni e i disagi subiti.

All'operatore Wind Tre SpA chiede:



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

- I) immediato allaccio/attivazione della numerazione XXXXXX;
- II) immediata riconfigurazione del centralino;
- III) Immediato aumento della velocità di connessione a internet senza alcun onere;
- IV) riconoscimento di un congruo indennizzo per i disagi e i danni subiti.

2. La posizione degli operatori

Gli operatori, nei propri scritti difensivi, rappresentano, in sintesi, quanto segue:

1) TELECOM ITALIA SPA:

- a) la numerazione principale XXXXXX è migrata il 5 febbraio 2016;
- b) la numerazione aggiuntiva XXXXXX non è migrata in quanto OLO non ne ha mai richiesto la portabilità; quando una numerazione principale migra ad un altro operatore tutte le linee aggiuntive ad essa collegate cessano automaticamente a meno che non ne venga chiesta la portabilità unitamente alla numerazione aggiuntiva;
- c) tutti i canoni addebitati sul conto 2/16 sono stati già rimborsati sul conto 3/16.

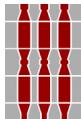
In base a tali premesse, Telecom Italia SpA chiede il rigetto della domanda.

2) WIND TRE SPA:

- a) il 20 gennaio perveniva ordine di attivazione del DN XXXXXX con Voip XXXXXX. L'ordine non andava a buon fine per "accesso non completato". Il 26 gennaio veniva inserito un nuovo ordine per il DN 075/5846023, espletato da Telecom il 5 febbraio con numero aggiuntivo Wind XXXXXX;
- b) in seguito all'attivazione del Voip con numero provvisorio, veniva avviato l'ordine di cambio numero, scartato da Telecom con causale "Directory number non attivo";
- c) il 26 febbraio veniva data risposta al reclamo;
- d) il 1 marzo Wind apprendeva da Telecom che la numerazione Voip era tornata nella sua disponibilità e contattava telefonicamente l'istante per informarlo;
- e) il 29 aprile, a fronte di ulteriori reclami dell'istante, veniva contattato telefonicamente e si provvedeva ad aumentare il profili a 10MB/1MB;
- f) il reclamo del 12 aprile veniva riscontrato il 6 maggio;
- g) il 28 aprile veniva di nuovo contattata Telecom, la quale confermava la possibilità per l'istante di chiedere la riassegnazione del Voip, non essendo lo stesso stato assegnato ad altro utente.

In base a tali premesse, Wind Tre SpA chiede il rigetto della domanda.

Nella memoria di replica l'istante ribadisce le proprie richieste.



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, le richieste di cui ai punti III e IV nei confronti di Telecom e di cui ai punti I, II e III nei confronti di Wind sono inammissibili in quanto, ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, l'Agcom, e per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare storni o rimborsi di somme risultate non dovute, ovvero al pagamento di indennizzi, restando salva per l'istante la facoltà di far valere in giudizio il maggior danno.

In ordine allo storno delle somme fatturate da Telecom successivamente al passaggio in Wind, si rileva la cessazione della materia del contendere, atteso che l'istante conferma che dette somme sono già state oggetto di rimborso/storno da parte dell'operatore.

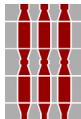
Passando al merito, le richieste di parte istante possono essere parzialmente accolte per le motivazioni di seguito specificate.

Dalla documentazione versata in atti, risulta che, in data 20 gennaio 2016, XXXXXX sottoscriveva proposta di contratto Infostrada, ove era espressamente prevista l'attivazione del servizio sulla linea 075 5846023, oltre alla linea aggiuntiva con offerta Noi Unlimited Affari VoIP sulla numerazione 075 5867585. A più riprese, negli scritti depositati (ad esempio, nella mail del 31 dicembre 2015), peraltro non contestati dall'operatore, l'istante dichiara di aver sempre ricevuto rassicurazioni, da parte di Wind, che, nel passaggio da Telecom a Wind, entrambe le numerazioni sarebbero migrate al nuovo gestore. Tali assunti non sono smentiti dalla mail inviata dal negozio Wind all'XXXXXX il 30 dicembre 2015, ove si conferma l'attivazione di due linee ufficio, una delle quali ad uso fax.

Nonostante ciò, né dai documenti depositati in atto da Telecom, né da quelli depositati da Wind, risulta che la richiesta di passaggio inserita a sistema da Wind abbia interessato entrambe le utenze.

In particolare, dalle schermate CRM depositate dall'operatore Telecom, risultano ordinativi per la linea 0755846023, ma nulla per quanto concerne la numerazione 0755867585. Parimenti, le schermate prodotte dall'operatore Wind non dimostrano che detta società abbia inoltrato richieste di passaggio per quest'ultima numerazione.

A questo proposito, in base ai principi che regolano la materia della responsabilità contrattuale, ed alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01), "in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziata o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto



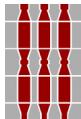
Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento), gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento". L'istante ha adempiuto al proprio onere, allegando la fonte negoziale del proprio diritto, mentre Wind non ha fornito la prova di aver rimesso a Telecom, contestualmente all'ordinativo riferito alla numerazione XXXXX, anche la stessa richiesta per l'utenza XXXXXXX. In conseguenza di ciò, considerato che la linea è rimasta incontestatamente disservita, Wind sarà tenuta a versare all'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 6 del Regolamento indennizzi, applicato in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2 del medesimo Regolamento. Circa la determinazione del *dies a quo* per il calcolo dell'indennizzo, tenuto conto del fatto che le parti non hanno depositato copia delle Condizioni generali di contratto applicabili alla fattispecie in esame, tenuto conto inoltre del fatto che, nella mail del 31 dicembre 2015 l'istante dichiarava che avrebbe sottoscritto il contratto solo a condizione che l'attivazione fosse avvenuta, al massimo, nel termine di 30 giorni dalla richiesta, preso atto che poi la richiesta è stata effettivamente sottoscritta, può ragionevolmente desumersi che l'operatore abbia accettato la detta condizione posta dall'XXXXX, con la conseguenza che l'indennizzo va calcolato a decorrere dal 19 febbraio 2016, sino al 28 giugno 2016, data della memoria di replica dell'istante, ultima evidenza probatoria, sulla base della documentazione versata in atti dall'istante, della permanenza del disservizio. Pertanto, fatti i conti, spetta all'istante, a carico di Wind, un indennizzo di euro 1610 (5 euro/die X 2 X 161 gg). In conseguenza inoltre dei fatti come sopra descritti, l'operatore Wind è anche tenuto a stornare/rimborsare le somme eventualmente addebitate e riferite al periodo del disservizio, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante.

Da quanto precede, inoltre, non pare possa essere ascritta alcuna responsabilità alla società Telecom, per i motivi sopra enunciati.

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo può essere accolta solo nei confronti dell'operatore Wind in quanto, dalla documentazione versata in atti, il primo reclamo tracciato risale al 23 febbraio 2016, data in cui era già cessato ogni rapporto contrattuale con Telecom.

Ciò premesso, Wind non ha fornito la prova di aver riscontrato i reclami nei termini di cui all'articolo 8, comma 4 dell'All. A) alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, a mente del quale, in caso di accoglimento, l'organismo di telecomunicazioni indica "i provvedimenti o le misure satisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati" e, in caso di rigetto, fornisce risposta scritta, la quale deve essere "adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti".



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

In relazione a tanto, tenuto conto dei 45 giorni liberi a favore dell'operatore per il riscontro al reclamo previsti dalla medesima disposizione, considerato che la prima occasione di utile confronto tra le parti è rappresentata dall'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, celebrata in data 5 maggio 2016, Wind dovrà corrispondere all'istante, ai sensi dell'articolo 11 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 27 (1 euro/*die* X gg., calcolati a decorrere dall'8 aprile 2016).

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli importi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto, da un lato, che l'istante ha partecipato alla presente procedura con l'assistenza di un legale e che, dall'altro, alcuna responsabilità è stata riconosciuta in capo a Telecom, appare equo liquidare in favore dell'istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 150,00 a carico di Wind.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXX, XXXXXX, per i motivi sopra indicati,

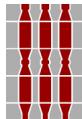
I'operatore WindTre SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **stornare/rimborsare** le somme eventualmente addebitate con riguardo al periodo di disservizio, nei termini di cui in motivazione;
- **versare** all'istante l'indennizzo di euro 1610 (milleseicentodieci), ai sensi degli articoli 6 e 12, comma 2 del Regolamento indennizzi;
- **versare** all'istante la somma complessiva di euro 27 (ventisette), ai sensi dell'articolo 11 del regolamento indennizzi.

Le somme di cui ai punti precedenti dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **versare** all'istante la somma di euro 150 (centocinquanta) a titolo di spese di procedura.

Il rigetto delle altre domande.



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)