DELIBERA DL/067/17/CRL/UD del 08 maggio 2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

K. KOURKOULIOTIS / WIND TELECOMUNICAZIONI XXX / TELECOM ITALIA XXX

(LAZIO/D/869/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 08 maggio 2017;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “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, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

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

VISTO l’Accordo quadro 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, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza dell’utente K. Kourkouliotis presentata in data 15.10.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti di Wind Telecomunicazioni XXX (ora Wind Tre XXX, “Wind”) Telecom Italia XXX (“Telecom”), il ritardo nel trasloco dell’utenza fissa n. xxxxxx867 e la mancata attivazione del servizio ADSL.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nelle memorie, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- a. alla fine dell’anno 2014, in seguito a cambio della propria abitazione, l’istante richiedeva il trasloco della propria utenza fissa all’operatore Wind;
- b. alla fine del mese di febbraio 2015, sempre con servizio attivo ma non utilizzabile che l’istante continuava a pagare, Wind comunicava che il trasloco non era possibile per la

- mancata esecuzione da parte di Telecom dei lavori necessari ai relativi collegamenti telefonici;
- c. nel mese di maggio 2015, Telecom procedeva ad eseguire i lavori necessari all'espletamento del trasloco e Wind, pur in assenza del servizio proseguiva la fatturazione dello stesso e l'invio delle fatture al vecchio indirizzo;
 - d. l'istante segnalava il disservizio *de quo* all'operatore Wind e successivamente, a mezzo fax, anche al gestore Telecom, lamentando la mancata gestione dei reclami presentati sin dal 12 febbraio 2015;
 - e. alla fine del mese di settembre 2015, Telecom ha provveduto a completare i lavori necessari ai collegamenti telefonici;
 - f. Wind attivava il servizio voce in data 09.10.2015 ma il servizio ADSL risultava non funzionante.

Alla luce di quanto esposto richiedeva:

- 1. l'attivazione immediata del servizio ADSL;
- 2. il rimborso parziale dei costi pagati e non dovuti da gennaio 2015, per un importo di euro 327,30;
- 3. la liquidazione di un indennizzo per il ritardato trasloco e la ritardata attivazione del servizio, per un importo di euro 3.500,00;
- 4. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per l'importo di euro 210,00;
- 5. la liquidazione di vari indennizzi come previsti dalla delibera n. 73/11/CONS;
- 6. lo storno delle fatture insolute in quanto non giustificate;
- 7. il rimborso di costi vari;
- 8. il rimborso delle spese di procedura, per un importo di euro 150,00.

In sede di memoria difensiva, l'istante ha precisato che il periodo di malfunzionamento del servizio voce decorre dal 20.02.2015 al 09.10.2015 e quello relativo al malfunzionamento del servizio ADSL decorre dal 20.02.2015 al 19.10.2015.

2. La posizione dell'operatore Telecom

L'operatore, con memoria difensiva, ha contestato la sussistenza di responsabilità a suo carico affermando di aver ritualmente svolto tutte le attività necessarie alla corretta attivazione delle linee e dei collegamenti *"che tuttavia non ha potuto completare per esclusivo fatto e colpa di Wind ... Più nel dettaglio si evidenzia infatti che Telecom – riscontrata l'assenza, nello stabile di cui si discute, della linea telefonica – è stata suo malgrado costretta a chiudere l'ordine di lavoro per causa di Wind, la quale alla data di emissione dell'ordinativo non risultava aderente al processo di delivery (NPD). Tale adesione rappresentava infatti condizione necessaria e imprescindibile affinché Telecom potesse procedere allo sviluppo della rete e al conseguente accodamento provvisorio della stessa (verso "CREATION") in attesa del completamento del predetto sviluppo della rete, come attestato dalla schermata a seguire ... il nuovo ordine di lavoro, emesso in data 21/09/2015, successivamente quindi all'adesione di Wind al processo di cui sopra, è stato correttamente eseguito da Telecom nei tempi tecnici all'uopo necessari, come attestato anche dall'estratto della schermata riportata a seguire"*.

Telecom ha precisato, inoltre, che alcuna responsabilità può essere alla stessa imputata per il malfunzionamento del servizio ADSL in mancanza di un rapporto contrattuale con l'istante.

La società ha chiesto il rigetto delle richieste di parte istante.

3. La posizione dell'operatore Wind

L'operatore, con memoria difensiva, ha rappresentato che in data 5 febbraio 2015, in seguito alla ricezione del modulo di trasloco per l'utenza oggetto di controversia da Via XXX 47 00198 Roma a Via XXX 205 Roma, procedeva con l'invio dell'ordine. In data 4 marzo 2015, il sistema comunicava KO per l'attivazione post trasloco con la seguente causale: *"Assenza del raccordo di abbonato"*. La società ha precisato di aver tempestivamente informato l'utente con un sms in data 31 marzo 2015 e che l'istante, in data 17 aprile 2015 richiedeva al servizio clienti il codice di migrazione dell'utenza - che gli veniva comunicato *on line* - e, in data 1 giugno 2015, chiedeva informazioni in ordine alle modalità di disattivazione del contratto.

Nel procedimento promosso dall'istante ai sensi dell'art. 5 del Regolamento per l'adozione di un provvedimento temporaneo, Wind rappresentava le su riportate circostanze e, in data 13 agosto 2015, precisava che in data 28 luglio 2015 Telecom comunicava che era possibile procedere ad una nuova richiesta di trasloco e, pertanto, la stessa Wind provvedeva in tal senso. La società ha rappresentato che in data 4 settembre 2015 ha ricevuto un KO definitivo da Telecom con la medesima motivazione *"Assenza del raccordo di abbonato"*.

Informato il cliente degli impedimenti tecnici, la società apprendeva dallo stesso utente che la settimana precedente i tecnici Telecom avevano effettuato i lavori per realizzare il raccordo presso la palazzina dove sarebbe andato ad abitare, pertanto essendo il KO di Telecom di data antecedente (del 04.09.2015), in accordo con il cliente, Wind provvedeva a inviare nuovo ordine di trasloco che si completava in data 9 ottobre 2015, giorno a partire dal quale *"sia il traffico dati che quello voce risulteranno assolutamente regolari"*.

In ragione dei fatti rappresentati, Wind ha affermato l'insussistenza di responsabilità in capo alla stessa per l'esito negativo dell'ordine di trasloco, atteso che il KO per *"Assenza del raccordo di abbonato"* *"non costituisce un ritardo imputabile alla convenuta, e l'unico onere a carico della convenuta è stato onorato con la comunicazione del 31 marzo u.s.; WIND, infatti, ha informato il cliente, con comunicazione scritta, che non avrebbe potuto procedere alla lavorazione del trasloco causa ad essa non imputabile"*.

La società ha chiesto il rigetto delle richieste di parte istante.

In sede di udienza di discussione della controversia, l'operatore ha proposto soluzione conciliativa della controversia che non veniva accettata dall'istante.

4. Motivazione della decisione

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto 1), di attivazione immediata del servizio ADSL, si deve rilevare che la stessa risulta già soddisfatta a tenore del contenuto della

memoria difensiva dell'istante, il quale ha ivi delimitato il periodo per il quale richiede l'indennizzo per la ritardata riattivazione di detto servizio sino al giorno 19.10.2015.

Prima della disamina delle ulteriori richieste, occorre rilevare che le allegazioni di parte istante in ordine alla data in cui è stata formalizzata la richiesta di trasloco dell'utenza risultano generiche; la stessa, nel formulario GU14, è riferita "a fine anno 2014", nei reclami in atti è indicata "in gennaio 2015", la decorrenza del periodo per il quale è richiesto l'indennizzo per ritardato trasloco dei servizi è indicato nella data del 20.02.2015 e, infine, la fatturazione contestata è quella emessa dall'operatore a partire dal mese di dicembre 2014. Anche le asserzioni di Wind secondo la quale, in seguito alla ricezione del modulo di trasloco per l'utenza, in data 05.02.2015 la Società ha proceduto all'invio dell'ordine, non offrono riscontro probatorio della data di richiesta del trasloco *de quo*.

In considerazione di quanto sopra, si ritiene che la data di detta richiesta possa individuarsi nei 70 giorni antecedenti alla data del 20.02.2015 (data a decorrere dalla quale l'istante, nella propria memoria, ritiene che abbia inizio il periodo di ritardo del trasloco) e, pertanto, detta richiesta deve ritenersi formalizzata il giorno 12.12.2014.

In considerazione della tempistica dei 70 giorni prevista dalle condizioni generali di contratto di Wind per la procedura di attivazione del servizio di telefonia fissa, il ritardo nell'attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 20 febbraio 2015 (corrispondente al 71° giorno successivo alla richiesta di attivazione) al 9 ottobre 2015 (data in cui si è realizzato il trasloco della linea) per complessivi 231 giorni.

Le doglianze dell'istante in relazione al ritardo nel trasloco del servizio risultano accoglibili in quanto la responsabilità nei confronti del proprio cliente in ordine al predetto disservizio è ascrivibile sotto il profilo contrattuale alla società Wind, in quanto titolare del rapporto negoziale con l'utente. Invero, si deve evidenziare che la società Wind, che pur ha addotto, a supporto dell'esito negativo dell'ordinativo di trasloco, le ragioni tecniche comunicate dal sistema, ha tenuto un comportamento, nel complesso della vicenda, connotato da negligenza, in quanto la Società medesima si è limitata a comunicare all'istante l'impossibilità tecnica del trasloco dei servizi senza, tuttavia, dar prova di aver intrapreso ulteriori verifiche tecniche presso il gestore di rete anche in ordine alle tempistiche necessarie al completamento dei lavori necessari alla realizzabilità del trasloco.

Al riguardo, le schermate prodotte in copia agli atti da parte di Wind si limitano a tracciare gli ordinativi di trasloco andati in KO, senza però riferire, di ulteriori attività intraprese dal gestore per un'interlocuzione con Telecom al fine di superare gli impedimenti ostativi all'espletamento della procedura di trasloco, ovvero ai fini della gestione del cliente.

Peraltro, occorre rilevare che, nel caso di specie, anche la generica informativa fornita all'utente ha determinato a carico di quest'ultimo un significativo onere di attivazione diretta nei confronti dell'operatore Telecom e di conseguente costante aggiornamento nei confronti di Wind affinché la richiesta di trasloco fosse riprocessata. Deve considerarsi, peraltro, che Wind non ha assunto alcuna difesa, anche in sede di udienza di discussione, in ordine alle affermazioni di Telecom.

Pertanto, il ritardato trasloco del servizio voce e del servizio ADSL dal 20 febbraio 2015 al 9 ottobre 2015 per complessivi 231 giorni, ascrivibile alla responsabilità della società Wind, implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente (comprensivo

del disagio per la impossibilità di fruire dei servizi rimasti attivi presso il precedente indirizzo), da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il quale “*Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo*” e, dunque, in accoglimento della richiesta *sub 3)* di parte istante, Wind è tenuta a corrispondere un indennizzo complessivo di euro 1.732,50 (millesettecentotrantadue/50) per il ritardo del trasloco del servizio voce, nonché euro 1.732,50 (millesettecentotrantadue/50) per il ritardo del trasloco del servizio ADSL. Resta salva, la facoltà, per la Società, di rivalersi sull'operatore proprietario della rete per le eventuali responsabilità di quest'ultimo in ordine ai fatti accertati.

Merita accoglimento, inoltre, la doglianza dell'utente secondo il quale il servizio ADSL sarebbe rimasto interrotto sino al 19 ottobre 2015 e, pertanto, dal 9 ottobre 2015 (data in cui si è perfezionato il trasloco dell'utenza) alla predetta data, per complessivi 10 giorni, deve riconoscersi da parte di Wind in favore dell'istante l'indennizzo giornaliero di euro 5,00 previsto dall'art. 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per la totale interruzione del servizio, per complessivi euro 50,00 (cinquanta/00). Si precisa che il dettaglio del traffico sull'utenza oggetto di controversia, come depositato in atti da Wind, offre riscontro della insussistenza di traffico *internet* nel predetto periodo.

In considerazione della accertata responsabilità di Wind, risultano accoglibili le richieste dell'istante *sub 2)* di rimborso parziale dei costi pagati e non dovuti da gennaio 2015, per un importo di euro 327,30, nonché *sub 6)* di storno degli importi eventualmente risultanti insoluti, a fronte della mancata fruizione di entrambi i servizi voce e ADSL.

La richiesta dell'istante *sub 4)*, di liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro ai reclami trasmessi agli operatori, non può trovare accoglimento in quanto l'indennizzo per il disservizio subito risulta assorbente altresì il disagio patito per la mancata risposta formale ai reclami presentati, comunque tutti reiterativi della medesima doglianza e rivolti, in forma scritta, al gestore di rete e non all'operatore Wind con cui sussiste il rapporto contrattuale.

La richiesta della parte istante *sub 5)*, di liquidazione di ogni altro indennizzo previsto dal *Regolamento sugli indennizzi*, è inammissibile per genericità, siccome neanche riferita a specifiche doglianze. Non può essere accolta altresì la richiesta dell'istante *sub 7)*, di rimborso dei costi vari sostenuti dall'istante (peraltro né allegati né provati), tenuto conto che la stessa costituisce pretesa risarcitoria che esula dalle competenze del CORECOM in applicazione dell'articolo 19 del *Regolamento*.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, oggetto di richiesta da parte dell'istante *sub 8)*, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (*cento/00*), atteso che l'istante ha partecipato all'udienza di discussione della controversia innanzi al CORECOM per mezzo del delegato incaricato della sua rappresentanza.

Tutto ciò considerato

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dall'utente K. Kourkouliotis, nei confronti di Wind Telecomunicazioni XXX (ora, Wind Tre XXX) e il rigetto della medesima nei confronti di Telecom Italia XXX.
2. La società Wind Tre XXX è tenuta allo storno degli importi eventualmente risultanti insoluti in relazione alle fatture emesse per il periodo dicembre 2014 – ottobre 2015 quali costi relativi ai servizi voce e ADSL, nonché a pagare in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00), per le spese di procedura, ed i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. euro 1.732,50 (millesettecentotrantadue/50) a titolo di indennizzo per il ritardo del trasloco del servizio voce (euro 7,50 al giorno per 231 giorni dal 20.02.2015 al 09.10.2015);
 - ii. euro 1.732,50 (millesettecentotrantadue/50) a titolo di indennizzo per il ritardo del trasloco del servizio ADSL (euro 7,50 al giorno per 231 giorni dal 20.02.2015 al 09.10.2015);
 - iii. euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio ADSL (euro 5,00 al giorno per 10 giorni dal 09.10.2015 al 19.10.2015);
 - iv. euro 327,30 (trecentoventisette/30) a titolo di rimborso parziale dei costi pagati dall'istante in relazione alle fatture emesse per il periodo dicembre 2014 – ottobre 2015 quali costi relativi ai servizi voce e ADSL.
3. Wind Tre XXX è altresì tenuta a comunicare a questo CORECOM l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Roma, 08/05/2017

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto