

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.130
LEGISLATURA	X

Il giorno 08 maggio 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa RITA FILIPPINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TIM X GIÀ TELECOM ITALIA X E WIND TRE X GIÀ WIND TELECOMUNICAZIONI X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna n. 9/III/08;

Viste la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1034);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 08 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il mancato rientro e sospensione della linea nei confronti delle società Tim X (già Telecom Italia X – di seguito Tim) e Wind Telecomunicazioni X (ora Wind Tre X - di seguito Wind).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che da maggio 2010 era titolare di un contratto con l'operatore Wind, relativo ad un servizio business avente ad oggetto due utenze (xxxx552 e xxxx182) con servizi ADSL e voce;
- che ha informato l'operatore Wind che in ottobre 2013 doveva effettuare il trasferimento della propria attività con relativa utenza ad altra sede e che l'operatore dichiarava di non poter farsi carico del trasloco delle linee;
- che nell'ottobre 2013, a fronte dell'impossibilità di Wind di effettuare il trasloco, tentava la migrazione a Vodafone Italia X;
- che in data 19.02.2014 Vodafone dichiarava di non poter attivare il contratto promesso e indennizzava l'istante per il disservizio creato;
- che il 27.08.2014 l'istante presentava richiesta di rientro in Tim, per le utenze xxxx552 e xxxx182, servizio voce e ADSL, con attivazione fissata per il 17.09.2014 e non rispettata;
- che in data 02.09.2014 Tim richiedeva all'istante nuova registrazione telefonica;
- che in data 22.09.2014 e 24.09.2014 venivano inviati reclami a mezzo pec per sollecitare l'attivazione;
- che il 02.10.2014 interveniva il trasloco delle linee;
- che il 03.10.2014 l'istante presentava modello UG nei confronti di Telecom e Wind e contestuale richiesta di provvedimento urgente, GU5, per l'immediata attivazione della linea;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- che il 21.10.14 l'Autorità ordinava il rientro delle linee ed il trasloco delle stesse entro le successive 24 ore lavorative. Tale provvedimento non è stato ottemperato;
- che in data 12.11.2014 Tim richiedeva all'istante nuova registrazione telefonica;
- che il 29.12.2014 veniva presentato dall'istante nuovo modello GU5, e solo in data 6.03.2015 l'attivazione si concludeva con successo;
- che l'istante otteneva il rientro e l'attivazione in data 06.03.2015.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) indennizzo per ritardata attivazione del servizio voce, fax e ADSL dal 17.09.2014 al 6.03.2015 per 169 giorni, per 3 servizi universali, x euro7,50 e apri ad Euro 3.802,50, raddoppiati in quanto utenza business;
- b) indennizzo per mancata risposta al reclamo nella misura massima di Euro 300,00, raddoppiato in quanto utenza business;
- c) rimborso della fattura Wind n. 7920976111 del 13.12.2014 per mancata erogazione dei servizi, Euro 75,05, oltre interessi moratori dal 12.01.15 al saldo;
- d) storno delle successive fatture Wind emesse in assenza di servizio fino al 12.01.2015;
- e) la segnalazione all'Agcom nei confronti degli operatori Tim e Wind per il mancato ottemperamento al provvedimento del 21.10.2014, anche ai fini dell'applicazione delle relative sanzioni.

2. La posizione dell'operatore Wind

Wind imputa l'avvenuto ritardo nell'attivazione del servizio all'intervento dell'operatore Vodafone, al quale l'istante si era in un primo momento rivolta per una migrazione poi non andata a buon fine, e alla successiva emersione di un problema all'impianto della casa della cliente stessa. Wind pertanto ritiene di non doversi vedere ascrivere alcuna responsabilità in merito al lamentato ritardo, specifica che la linea è rimasta attiva fino al 17.11.2014 e che pertanto la fattura n.7920976111 del 13.12.2014 relativa al periodo 1.10.2014 – 30.11.2014 risulta dovuta.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

3. La posizione dell'operatore Tim

Nella propria memoria costitutiva l'operatore precisa che il ritardo nell'attivazione e nel trasloco della linea è dovuto esclusivamente a Wind, la quale ha sempre opposto KO tecnici aventi come causale *"altro ordine in corso sulla linea ISDN principale"*, evidenziando che Tim ha più volte effettuato solleciti attraverso PDC a Wind. Contesta inoltre il metodo di calcolo dell'indennizzo adottato dall'utente, il quale non tiene conto della riduzione ad un quinto in caso di ritardo nell'attivazione dei servizi in caso di cambio operatore. Tim chiede pertanto l'integrale rigetto delle domande avversarie.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante trovano parziale accoglimento, per le ragioni di seguito precisate.

A) La domanda a) relativa all'indennizzo per ritardata attivazione del servizio voce, fax deve essere rigettata.

L'utente ha subito un ritardo nell'attivazione della linea computabile in complessivi 171 giorni, computati a far data dal 17.09.2014 (data in cui Tim avrebbe dovuto provvedere all'attivazione) fino al 6.03.2015, data della effettiva attivazione. In secondo luogo occorre rilevare che ai fini dell'espletamento della procedura di rientro da Wind a Tim, da quanto in atti, emerge che Tim, in qualità di operatore *recipient*, avviava in data 27.08.2014 procedura di migrazione in proprio favore, ricevendo in data 02.09.2014 il primo rifiuto da parte di Wind, operatore *donating*, di effettuare la portabilità. È documentalmente provato che Tim ha, a più riprese, tentato di avviare la fase 3 della migrazione, ma il KO della fase 2 è stato sempre motivato con *"altro ordine in corso"*. Tim ha allegato le diverse segnalazioni fatte. Wind giustifica il KO adducendo un coinvolgimento di Vodafone, ma la pendenza nei confronti di quest'ultimo operatore era già stata risolta in altro procedimento avanti a codesta Autorità, come da verbale di avvenuta conciliazione del 19.02.2014 in atti.

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. 30



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

ottobre 2001 - SS. UU. n. 13533, Cass. 9 febbraio 2004 - n. 2387, Cass. 26 gennaio 2007 - n. 1743, Cass. 19 aprile 2007 - n. 9351, Cass. 11 novembre 2008 - n. 26953, Cass. 3 luglio 2009 - n. 15677 e da ultimo Cass. 20 gennaio 2010 - n. 936), secondo il quale il creditore (in questo caso l'istante) 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 (in questo caso gli operatori telefonici) 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.

L'operatore Wind in quanto *donating* era solo tenuto a rispondere alle richieste di Tim, fatto dimostrato e confermato dalla stessa Tim, dall'altro lato Tim ha più volte tentato di lavorare l'ordine di rientro (come peraltro confermato dall'istante), richiedendo all'istante stesso più registrazioni telefoniche e la ricostruzione degli operatori, in fine di tutto, è concordante nel rilevare che il blocco derivava dalla richiesta di un terzo operatore (che la stessa istante aveva coinvolto precedentemente alla richiesta di rientro in Tim) e che impediva la migrazione. Così ricostruita la vicenda, non appare possibile imputare una responsabilità chiara agli operatori coinvolti nel contenzioso. La domanda deve essere quindi respinta.

B) La domanda b) relativa all'indennizzo per mancata risposta al reclamo deve essere rigettata. I reclami del 24.09.2014 allegati all'istanza sono stati inviati via e-mail e non riportano la ricevuta di avvenuto inoltro. Pertanto la richiesta non può essere accolta.

C) La domanda c) relativa al rimborso della fattura Wind n. 7920976111 e la domanda sub d) relativa allo storno delle successive fatture Wind emesse in assenza di servizio, sono trattate congiuntamente e devono essere accolte.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

La fattura Wind n. 7920976111 del 13.12.2014, relativa al periodo di fatturazione 1.10.2014 – 30.11.2014, deve essere rimborsata. Il periodo fatturato infatti risulta essere successivo alla richiesta di migrazione, avvenuta in prima istanza il 27.08.2014 e non ottemperata, oltre che in aperta contraddizione con il contenuto del GU5 presentato in data 3.10.2014 con il quale la presente Autorità in data 21.10.2014 disponeva con urgenza il rientro della linea entro le 24 ore lavorative successive alla comunicazione del provvedimento stesso.

Per quanto attiene alla contestazione delle altre fatture emesse successivamente alla data di richiesta del rientro, l'operatore ha dichiarato che i relativi importi sono stati legittimamente addebitati in quanto ha sempre assicurato l'erogazione dei servizi telefonici attivi sull'utenza in epigrafe, seppure presso un indirizzo diverso da quello richiesto. In proposito si osserva che dalle risultanze in atti (memoria Wind e GU14 dell'istante) il servizio non risulta più fruito dal giorno 17/11/2014. Pertanto Wind dovrà procedere allo storno degli importi addebitati successivamente alla data dell'17.11.2014, e fino alla definitiva cessazione del contratto e della chiusura del ciclo di fatturazione.

D) La richiesta di cui al punto e) relativa alla segnalazione all'Agcom, viene rigettata in quanto la richiesta non rientra nel contenuto vincolato di cui all'art. 19 comma 4 della delibera 173/07/CONS, per il quale non sono ammessi obblighi di *facere* in sede definitiva.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Cocconcelli nei confronti della società Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Wind Tre X è tenuta a stornare l'insoluto a decorrere dal 17.11.2014 e fino alla cessazione del contratto e del ciclo di fatturazione con contestuale ritiro della pratica di



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

recupero del credito per le somme imputate e al rimborso della fattura Wind n. 7920976111 del 13.12.2014, Euro 75,05 e delle successive dall'1.10.2014 non meglio documentate.

3. La società Wind Tre X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Rigetta l'istanza di Cocconcelli nei confronti della società Tim X già Telecom Italia X.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento 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 sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom