

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4
	2015.1.10.21.151
LEGISLATURA	X

Il giorno 9 febbraio 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

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TRE X / FASTWEB X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email 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 9/III/08;

Vista 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"*;

Vista le Delibere Agcom n. 529/09/CONS e 121/11//CIR);

Viste le delibere Corecom Calabria 21/11 e Corecom E.R. 23/12).

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 regionali per le Comunicazioni"* sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.298);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 9 febbraio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata migrazione e doppie fatturazioni non giustificate nei confronti delle Società Fastweb X e Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni X) che per brevità nel prosieguo del presente atto vengono denominate rispettivamente Fastweb e Wind. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere sottoscritto un contratto con Wind per la portabilità da Fastweb relativamente alla linea fissa XXXXXX862 – servizi voce e ADSL – a novembre 2013;
- la portabilità del servizio ADSL non è stata portata a termine;
- l'istante ha continuato a ricevere fatture sia da Wind che da Fastweb relative al servizio ADSL;
- in data 24/10/2014 è stato inviato reclamo a Wind e Fastweb; Wind non ha fornito alcun riscontro, Fastweb ha addebitato la tardata migrazione a problemi di Wind.

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

- a) di portare a termine il passaggio da Fastweb a Wind;
- b) il rimborso delle fatture di Fastweb da gennaio 2014;
- c) un indennizzo per la mancata portabilità del servizio ADSL;
- d) un indennizzo da parte di Wind per mancata risposta al reclamo;
- e) un indennizzo per la sospensione del servizio dal 18/02/2015 al 26/02/2015.

2. La posizione dell'operatore



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

L'operatore Wind nella propria memoria invia una cronologica ricostruzione dei fatti:

- 22/11/2013 viene inserito sui sistemi Wind ordine di attivazione per l'utenza XXXXXX862, accesso VULL nello scenario Wind recipient/ Fastweb donating;
- 02/12/2013 si completa l'attivazione della sola componente voce in carrier selection, con DAC 10/12/2013;
- 21/06/2014 da verifiche effettuate è emerso che l'ordine è in validato TI (Telecom Italia);
- 23/06/2014 perviene richiesta di disdetta incompleta. Wind contatta parte istante che comunica di avere fatto nuova richiesta di attivazione per poter avere il servizio Adsl;
- 02/09/2014 non si processa cessazione. Presente ordine di attivazione ancora in corso;
- 03/11/2014 perviene reclamo con sollecito attivazione;
- 31/01/2014 viene inoltrata segnalazione a Telecom di sollecito espletamento;
- 15/01/2015 l'ente competente comunica che l'ordine VULL è andato in KO. Il contratto è attivo in CS. Allo stato è quindi possibile eventualmente tentare un nuovo ordine di migrazione;
- 19/02/2015 viene notificata istanza GU5 a cui Wind dà riscontro in data 26/02/2015;
- 05/05/2015 viene notificato l'avvio di procedimento ex. Artt. 21 e 5 Delibera 173/07/Cons a cui si dà riscontro in data 16/05/2015;
- 14/05/2015 viene inserito sui sistemi Wind un ordine di variazione contrattuale per la migrazione dell'utenza XXXXXX862;
- 18/05/2015 viene comunicato al Corecom che in data 14/05/2015 è stato inserito un nuovo ordine di migrazione;
- 01/06/2015 il Corecom E.R. notifica provvedimento temporaneo con cui ordina per quanto di competenza degli operatori coinvolti il completamento della migrazione da Fastweb in Wind;
- 04/06/2015 si è avviata la fase 2 del processo di migrazione.

L'operatore Fastweb nella propria memoria rileva quanto segue:

- 25/11/2013 ha ricevuto richiesta di migrazione da Wind con Data Attesa Consegna -DAC – prevista per il 10/12/2013;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- la procedura dopo essere stata correttamente processata in fase 2 da Fastweb (operatore donating), è rimasta in sospeso in fase 3 fino al 08/01/2015, data in cui la medesima procedura veniva annullata;
- in attesa di ricevere una comunicazione a definizione della procedura rimasta sospesa, Fastweb ha continuato ad erogare i propri servizi in favore dell'istante senza soluzione di continuità;
- in data 17/02/2015, a fronte del mancato pagamento di fatture da parte dell'istante, recanti traffico regolare e mai contestate, Fastweb ha sospeso provvisoriamente l'erogazione dei servizi;
- 20/02/2015 i servizi sono stati riattivati a seguito della ricezione (19/02/2015) di richiesta di memorie nell'ambito di un procedimento di urgenza GU5;
- il comportamento di Fastweb in questo procedimento è immune da qualsiasi censura;
- risulta un insoluto di euro 164,28.

Per mera finalità istruttoria è stata richiesta una memoria anche all'operatore Telecom che ha trasmesso le schermate Pitagora relative all'utenza di cui trattasi dalle quali risulta l'attivazione NP Wind dell'utenza XXXXXX862 espletata in data 08/02/2011 e nessun ulteriore passaggio di tale risorsa tra i gestori Wind e Fastweb.

3. Motivazione della decisione

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

- a) Per quanto attiene alla richiesta di portare a termine il passaggio da Fastweb a Wind, la stessa non può trovare accoglimento. Tale richiesta esula infatti dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione. Al riguardo occorre richiamare quanto previsto dall'articolo 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS ai sensi del quale "l'autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla delibera Agcom n. 529/09/CONS, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato all'esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l'operatore al rimborso (o allo storno) di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi (cfr. Delibera Corecom E.R. 23/12).

- b) I punti b) e c) vengono trattati congiuntamente. Per quanto attiene la richiesta di indennizzo per la mancata portabilità del servizio ADSL di cui al punto c) , la stessa viene accolta. Dalla elencazione dei fatti e dalla documentazione prodotta, risulta la responsabilità dell'operatore recipient, ovvero Wind, di non aver portato a termine la procedura di portabilità relativamente ai servizi voce ed ADSL, neppure successivamente al reclamo presentato da parte istante, senza peraltro dare comunicazione all'utente circa le problematiche riscontrate. Tali problematiche peraltro non vengono evidenziate dall'operatore neppure in memoria. Wind non documenta neppure le richieste a Telecom di sollecito per l'espletamento delle procedure di competenza. Nel corso di questa procedura, infine, sono stati adottati due distinti provvedimenti d'urgenza ex art. 5 e 21 del 173/07/CONS, cui Wind non ha ottemperato, tanto che di tale inottemperanza è stata inviata relativa segnalazione ad Agcom (prot. AL/2015/0030195 del 15/07/2015). Per indirizzo Agcom "... sussiste la responsabilità dell'operatore recipient per il ritardo nell'espletamento della procedura di portabilità, qualora risulti che questi non si sia prontamente attivato per la risoluzione della problematica e non abbia fornito adeguata informativa all'utente in ordine al completamento della procedura di portabilità e ciò legittima la liquidazione di un indennizzo in favore dell'utente" (cfr Delibera 121/11/CIR). L'indennizzo per la mancata attivazione dei servizi voce ed ADSL viene riconosciuto a partire dal 22/11/2013 (data di inserimento sui sistemi Wind dell'ordine di attivazione) fino al 15/07/2015, data di invio della segnalazione ad Agcom. L'indennizzo viene calcolato unitariamente per il servizio



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

voce ed ADSL ai sensi del punto III.5.3 della Delibera 276/13/CONS e del combinato disposto dell'art. 6 e dell'art. 12 comma 2 del Regolamento indennizzi: giorni 600 x euro 5/die x 2 (utenza business)= euro 6.000,00

Per quanto attiene la richiesta di rimborso delle fatture di Fastweb da gennaio 2014 di cui al punto b) è emerso in corso di procedimento che legittimamente Fastweb ha proseguito a fatturare per i servizi erogati alla parte istante. Ciò in quanto la migrazione verso Wind non si è mai perfezionata, pur essendo la stessa parte istante convinta che ciò fosse avvenuto, seppure parzialmente, per il solo servizio voce. Sono invece da considerarsi illegittime le fatture emesse da Wind, di cui si dispone lo storno/e o restituzione a far data dal 22/11/2013 (data di inserimento sui sistemi Wind dell'ordine di attivazione) fino al termine di chiusura del ciclo di fatturazione riferito alla presente controversia .

- d) Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo nei confronti di Wind per la mancata risposta al reclamo, la stessa viene accolta. Il reclamo ricevuto da Wind in data 3/11/2014, non ha avuto alcuna risposta. L'indennizzo viene calcolato a far data dal 18/12/2014 (termine di 45 giorni dal ricevimento del reclamo entro il quale Wind avrebbe dovuto fornire risposta alla parte istante) al 17/04/2015 (data della udienza di conciliazione). Pertanto, ai sensi dell'art 11 del Regolamento indennizzi, viene così calcolato: giorni 120 x euro 1/die = euro 120,00;
- e) Per quanto concerne la richiesta di un indennizzo per la sospensione dei servizi dal 18/02/2015 al 26/02/2015, la stessa può essere accolta. La parte istante ha depositato istanza d'urgenza GU5 relativa alla sospensione dei servizi dal 18/02/2015 ed esiste in atti una nota di Fastweb del 26 febbraio 2015 che comunica che i servizi relativi all'utenza XXXXXXXX862 sono attivi (Fastweb stessa nella propria memoria specifica che c'era stato un distacco per morosità). Si dispone quindi la corresponsione di un indennizzo da parte di Wind, al cui inadempimento è imputabile la sospensione dei servizi in quanto parte istante erroneamente presumeva di essere passato a Wind ed ha sospeso i pagamenti nei



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

confronti di Fastweb. L'indennizzo viene calcolato unitariamente per il servizio voce ed ADSL ai sensi del punto III.5.3 della Delibera 276/13/CONS e del combinato disposto degli artt. 5 comma 1 e 12 comma 2 del Regolamento Indennizzi: giorni 8 x euro 5/die x 2 (utenza business) = euro 80;

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 Kuitan nei confronti delle società Fastweb X e Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre X è tenuta a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 6.000,00 (seimila/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella migrazione dei servizi voce ed ADSL [giorni 600 x euro 5,00/die x 2 (utenza business)];
 - II. euro 120,00 (centoventi/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
 - III. euro 80,00 (ottanta/00) per interruzione dei servizi dal 18/02/2015 al 26/02/2015;
3. La Società Wind Tre X è altresì tenuta allo storno/e o restituzione degli importi fatturati a parte istante dal 22/11/2013 (data di inserimento sui sistemi Wind dell'ordine di attivazione) fino al termine di chiusura del ciclo di fatturazione riferito alla presente controversia



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

4. 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.

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. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom