

DELIBERA n° 78 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX/ WIND TELECOMUNICAZIONI SPA (ora WIND TRE S.p.A.)

GU14 / 76 / 2018

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA

nella seduta del 10/06/2020

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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*”;
- VISTA** la legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata e integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (CORECOM);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM SICILIA per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

VISTO il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

VISTA l’istanza di definizione del Sig. XXXXXXXXX acquisita il 13 febbraio 2018 al prot. n°7953;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell’istante:

il Sig. XXXXXXXXX, titolare di linea fissa n. XXXXXXXXXXXX Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito Wind 3), riferisce che in data 26.09.2016, ha aderito ad un’offerta Tim, sia voce che dati con la relativa richiesta di interruzione del rapporto contrattuale col precedente gestore. Si accorge però, che dopo il passaggio a Tim, Wind ha continuato ad inviare fatture non riferibili all’offerta (voce + dati) ma solamente al traffico dati “Adsl”, a detta dell’istante mai richiesto, in quanto già migrato con un pacchetto verso l’altro gestore. L’istante riferisce che, malgrado le contestazioni verbali non ha ottenuto alcuna risposta e che nonostante tutto la Wind 3 ha continuato a fatturare l’Adsl in assenza di consenso da parte dell’utente. Inoltre, rappresenta l’istante, Wind procede al distacco del traffico dati dopo circa 14 mesi da quando è avvenuta la migrazione con altro gestore. In data 30.01.2018, si svolgeva presso il Co.Re.Com Sicilia il tentativo di conciliazione che si concludeva con esito negativo. In base a tali premesse, l’istante chiede:

- 1) L’annullamento di tutte le fatture ricevute, ed anche di quelle in corso di emissione;
- 2) Indennizzo per mancata o omessa portabilità di € 980,00
- 3) Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami di € 300,00

CONSIDERATA la posizione dell’operatore:

La Wind 3 nella propria memoria difensiva nel merito, ha contestato la responsabilità che le è stata addebitata dall’odierno istante, evidenziando che in qualità di Operatore Donating, aveva posto in essere tutte le attività necessarie alla migrazione e che ha assolto tutti i doveri tecnici posti a carico dell’OLO Donating, addossando le responsabilità derivanti dalla migrazione all’OLO Recipient. L’operatore asserisce, ancora, la correttezza del proprio operato gestionale nell’erogazione dei servizi a favore dell’utente avendo garantito il servizio dati.

Pertanto ritiene di non dover rispondere di eventuali ritardi/mancanze nella migrazione della Linea Dati. Wind 3 rappresenta inoltre, di non aver mai ricevuto alcun reclamo dall'istante e che questi presenta un insoluto di € 533,99. In base a queste premesse Wind 3 chiede il rigetto dell'istanza.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

-In merito alla richiesta dell'istante 1), *l'annullamento di tutte le fatture ricevute, ed anche di quelle in corso di emissione*; tale non può essere accolta per le motivazioni espresse di seguito. L'istante con la richiesta di passare ad altro operatore, ha manifestato la volontà di recedere (*rectius* migrare) dal contratto con Wind 3 ad altro operatore. Pertanto la permanenza del vincolo parziale (Adsl) con Wind 3 non trova giustificazione, inoltre, non si rinviene nelle difese spiegate da Wind, in merito alle attività svolte dal recipient e del donating se la procedura si sia completata per "KO" segnalato da Telecom (recipient) o meno. L'operatore si limita a spiegare le fasi del procedimento ex delibera Agcom n. 274/07/CONS, art. 17 bis, ma non fa parola circa le comunicazioni intercorse con Telecom e l'esito dello stesso, ne consegue la mancanza di qualsiasi riscontro probatorio volto ad escludere o a limitare la propria responsabilità. Ma pur tuttavia, occorre tenere in debita considerazione che Wind 3, ha continuato ad erogare un servizio di cui l'utente ha beneficiato. Si rileva che l'operatore negli atti difensivi, evidenzia che l'utente presenta un insoluto pari ad € 533,99, e che in merito a tale fatturazione non ha ricevuto alcun reclamo. Per tutto ciò, ritenuto che negli atti difensivi dell'utente, non si rinviene documentazione comprovante gli asseriti reclami o quantomeno una tracciabilità di questi, si ritiene che la richiesta dell'istante di *"annullamento di tutte le fatture ricevute, ed anche di quelle in corso di emissione"* non possa essere accolta, considerato che l'istante ha comunque usufruito di un servizio, e che non ha comprovato le sue ragioni con supporto probatorio sufficiente.

Relativamente al punto 2) *Indennizzo per mancata o omessa portabilità di € 980,00* deve ritenersi che non possa essere accolta, poiché non ne ricorrono i presupposti, in quanto vero è che la migrazione è stata parziale, ma la portabilità è stata effettuata ed il disservizio è rimasto circoscritto al traffico dati.

Per quanto attiene al punto 3) *Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami di € 300,00*, alla luce della documentazione versata in atti dall'istante, non si rinviene alcuna documentazione o tracciabilità che possa supportare la richiesta degli asseriti reclami per il disservizio lamentato. E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato. Peraltro, la carta dei servizi del gestore fornisce diversi canali di comunicazione predisposti e messi a disposizione della clientela per le segnalazioni o i reclami, lasciando all'utente l'onere di segnalare un problema o un disservizio. Pertanto, per le superiori motivazioni, la richiesta non può essere accolta.

Infine, per quanto attiene alle spese di procedura, queste si ritengono compensate tra le parti.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal Dirigente della Segreteria CORECOM, arch. Francesco Di Chiara, il Comitato all'unanimità dei presenti

DELIBERA

1. Il rigetto integrale dell'istanza l'istanza del Sig. XXXXXXXXX per l'utenza fissa n. XXXXXXXXXXXX nei confronti della società Wind Telecomunicazioni Spa (Ora Wind 3 Spa).
2. La compensazione tra le parti delle spese di procedura.

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 SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 10/06/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA

arch. Francesco Di Chiara