

DELIBERA N. 65
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX / Wind Tre (GU14/35633/2018)

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna;

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”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 Luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA la LR. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”;

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 Assemblies legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l’istanza di FONDAZIONE FAMIGLIA SARZI del 24/10/2018 acquisita con protocollo N. 0168471 del 24/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

In seguito all'udienza di conciliazione, tenutasi in data 22/08/2018, parte istante ha presentato istanza di definizione come indicato in premessa.

L'istante ha lamentato il mancato trasloco della linea telefonica nei confronti della Società Wind TRE X che per brevità, nel prosieguo del presente provvedimento, viene denominata Wind.

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

- ad inizio Agosto 2017 ha chiesto all'operatore Wind TRE X di traslocare la linea voce/adsl business da Via XXX 12 Reggio Emilia a Via XXX Corte Tegge Cavriago (RE). La richiesta del trasloco linea viene formalizzata su modulistica Wind con invio postale, come da indicazioni ricevute dal call center e dal negozio Wind sito in Reggio Emilia;
- il trasloco della linea voce/adsl non è mai avvenuto.
- parte istante si è rivolta più volte al centro Wind a Reggio Emilia per sollecitare il trasloco, così come innumerevoli sono state le telefonate al call center; tuttavia il trasloco non si è perfezionato;
- dopo 3 mesi di distacco totale della linea Voce/Adsl parte istante ha attivato una nuova utenza con altro gestore perdendo il proprio numero storico;
- parte istante non ha mai ricevuto risposta ai reclami.

Parte istante chiede:

- a) chiusura del contratto senza costi e ritiro di eventuali pratiche di riscossione credito;
- b) indennizzo per mancato trasloco linea voce/adsl;
- c) indennizzo per i giorni/mesi di distacco totale linea voce/adsl business, dal 01/08/2017 alla riattivazione nuova utenza avvenuta all'inizio di Gennaio 2018;
- d) indennizzo storno delle fatture emesse successivamente alla richiesta trasloco linea (Agosto 2017);
- e) indennizzo per la perdita del numero in uso 0522xxx189;
- f) indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- g) indennizzo per spese di procedura;
- h) indennizzo per i disagi sofferti, i danni, ai sensi delle norme in materia.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind con memoria Prot. 1089 del 3/1/2019 preliminarmente rileva l'inammissibilità dell'istanza limitatamente alla domanda di rimborso/ ristoro per i disagi ed i danni offerti in quanto non demandabili al Corecom ai sensi dell'art. 20, comma 4 Delibera AGCOM 2013/18/CONS. Ritiene comunque che la domanda attorea non meriti accoglimento. Per l'utenza in contestazione 0522XXX189 risultano presenti a sistema due ordini di trasloco, il primo è stato rifiutato perché si otteneva in fase di gestione il seguente messaggio bloccante "impossibile trovare la coppia di civico/indirizzo". Veniva informato il referente della società istante, cui veniva inviato il modulo di trasloco e veniva invitato ad ottenere il riscontro dell'ente preposto. In data 23/08/2017 perveniva modulo di trasloco della linea e subito veniva generato l'ordine per la lavorazione della richiesta. In data 26/10/2017 perveniva disdetta del contratto e lo stesso veniva cessato in data 22/11/2017. In data 2/11/2017 vista la presenza della disdetta contratto la pratica di trasloco veniva chiusa. L'operatore dichiara di avere sempre fornito riscontro alla società istante nel periodo di gestione del trasloco. L'operatore cita le condizioni generali del contratto relative al trasloco. L'operatore specifica infine che in data 9/2/2018 a seguito del reclamo per la mancata gestione del trasloco, è stato concordato lo storno integrale dell'insoluto, pertanto l'istante non risulta debitore nei confronti di Wind.

3. Motivazione della decisione

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

- 1) Per quanto riguarda le richieste sub a) di chiusura del contratto senza costi e ritiro di eventuali pratiche di riscossione del credito, e sub d) di indennizzo/storno delle fatture emesse successivamente alla richiesta di trasloco linea, le stesse non sono oggetto di trattazione in quanto l'operatore in memoria dichiara che il contratto è cessato il 22/11/2017 e di avere concordato lo storno integrale dell'insoluto allegando schermata di sistema da cui risulta l'inesistenza di debiti di parte istante. La suddetta dichiarazione non è stata smentita dall'istante.
- 2) Per quanto riguarda le richieste sub b) di indennizzo per mancato trasloco linea voce/adsl e sub c) di indennizzo per i giorni/mesi di distacco totale linea voce /adsl business, le stesse vengono trattate congiuntamente e vengono parzialmente accolte. Parte istante non produce allegazioni relative alla richiesta di trasloco (che afferma essere stata inviata i primi giorni di agosto) né in ordine ad una data eventualmente concordata per la realizzazione dello stesso. L'operatore allega modulo di trasloco intestato a Fondazione Famiglia Sarli, sottoscritto il 16/08/2017 dal quale peraltro risulta la richiesta di trasloco della utenza 0522.xxx189 senza specificare chi si tratti sia di voce che di ADSL. In tale modulo viene altresì riportata la medesima data del 16/08/2017 quale data "in cui il sottoscritto richiede si completi il trasloco". Il modulo non fa menzione delle condizioni generali di contratto, applicabili alla citata ipotesi. Gli articoli citati da Wind in memoria non possono trovare applicazione in questa sede in quanto il modulo sottoscritto dall'istante al punto e) riporta la seguente indicazione : " la data indicata per il trasloco non può essere garantita da Wind Infostrada. La stessa non può essere inferiore a 30 gg o superiore a 90gg dalla data di ricezione e presa in carico della presente richiesta. Il completamento del trasloco potrebbe richiedere un tempo superiore a 30 giorni se dovessero essere necessari interventi tecnici". Wind dichiara in memoria che il modulo è pervenuto il 23/08/2017 e subito è stato generato l'ordine per la lavorazione richiesta (la schermata dell'avvio dell'ordine ha in realtà la data del 31/08/2017). Secondo le indicazioni riportate nel citato punto e) del modulo di trasloco sottoscritto dall'istante, il trasloco avrebbe pertanto dovuto perfezionarsi entro il 22/09/2017 (30 giorni dalla data di presa in carico della richiesta) in assenza di interventi tecnici necessari, che nel caso di cui trattasi non vengono menzionati, né sono stati comunicati al cliente (cfr. AGCOM delibera n. 31/18/CIR). Pertanto nel caso di specie trova applicazione l'art. 4 comma 1 in combinato disposto con l'art. 13 comma 3 del Regolamento Indennizzi che prevedono la corresponsione di un indennizzo pari ad euro 7,50 per ciascun giorno di ritardo nel trasloco da computare in misura pari al doppio in caso di utenza business. Il dies a quo per il calcolo dell'indennizzo decorre dal 22/09/2017 (data entro la quale avrebbe dovuto perfezionarsi il trasloco) mentre il termine finale coincide con la data di presa in carico della cessazione ovvero 26/10/2017 (come dichiarato dall'operatore Wind). L'indennizzo viene pertanto così determinato: giorni 35 x euro 7.50/die x 2 (utenza business) = euro 525,00 (cinquecentoventicinque);
- 3) Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo di cui al punto sub e) per la perdita del numero in uso 0522xxx189, la stessa non può essere accolta. Parte istante documenta la trasmissione all'operatore della disdetta del contratto, datata 23 ottobre, causa mancato trasloco, senza che in tale disdetta sia fatta menzione di richiesta di portabilità della numerazione in contestazione nei confronti di altro gestore; richiesta che avrebbe obbligato il gestore a mantenere attiva la numerazione fino a quando il trasferimento della numerazione ad altro gestore fosse stato perfezionato. Si ritiene quindi che la perdita della numerazione non possa essere imputata alla responsabilità di Wind.
- 4) Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo sub f) per mancata risposta ai reclami, la stessa non può essere accolta in quanto parte istante documenta esclusivamente reclami inviati contestualmente al recesso (23/10/2017) o successivi (09/02/2018) quando oramai il disservizio lamentato non poteva/doveva più essere risolto dall'operatore. Inoltre l'operatore riferisce che a

seguito del reclamo del 9/2/2018 ha concordato lo storno integrale dell'insoluto dando quindi riscontro per fatti concludenti alle doglianze dell'istante.

5) Per quanto riguarda la richiesta sub g) di indennizzo per spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 203/18/CONS, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il Corecom e ha presenziato personalmente in sede di udienza. 6) Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo sub h) per tutti i disagi sofferti ed i danni ai sensi della normativa vigente, la stessa deve essere respinta in quanto ciò che viene lamentato non rientra in nessuna delle fattispecie indennizzabili ai sensi del Regolamento Indennizzi.

Per questi motivi,

DELIBERA

accoglie parzialmente l'istanza di Fondazione Famiglia Sarzi nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.

La società Wind Tre X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- euro 525,00 (cinquecentoventicinque/00) a titolo di indennizzo per il mancato trasloco dell'utenza.

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

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 11 marzo 2019

IL PRESIDENTE
Dott. Stefano Cuppi