

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.579
LEGISLATURA	X

Il giorno 15 novembre 2016 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 PATRIZIA COMI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TELECOM ITALIA X E WIND TELECOMUNICAZIONI 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 la delibera Agcom n. 276/13/CONS;

Visto lo *"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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;



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

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.2500);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 15 novembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti di Telecom Italia X (di seguito Telecom) la mancata migrazione di 3 utenze mobili e nei confronti di Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind) l'addebito di costi relativi al numero fisso XXX e alle 3 utenze mobili, con sovrapposizione di fatturazione da parte di entrambi gli operatori. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di essere cliente Wind;
- di avere avanzato in data 17.01.2014 richiesta di migrazione in Telecom di 2 utenze fisse e 3 utenze mobili aziendali;
- di avere ottenuto l'attivazione delle sole utenze fisse con addebito dei relativi costi da parte di Telecom, ma di non avere avuto l'attivazione delle 3 utenze mobili;
- di avere ricevuto contestualmente l'addebito di costi relativi alle utenze fisse fino al mese di agosto 2014, nonché di quelle mobili da parte di Wind;
- di avere sottoscritto in data 18.06.2014 un nuovo contratto con Telecom per l'attivazione delle 3 utenze mobili;
- di essere utente Telecom per la parte riferita al fisso ed utente Vodafone, a partire dal 06.03.2015, per le utenze mobili.

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

- a) l'annullamento di cui alle illegittime richieste di pagamento fatturate e/o fatturande ed il rimborso degli addebiti IVA per gli anni 2014/2015 e di quelli di competenza del 2013 richiesti da Wind;



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

- b) un indennizzo da parte di Telecom per ritardo nell'attivazione del servizio mobile (dal 17.01.2014 al 05.03.2015), euro 7,5 X 415 X 2= euro 6.225,00;
- c) un indennizzo da parte di Telecom per mancato rispetto degli oneri informativi sui tempi di realizzazione dell'impianto, euro 7,5 X 415 X 2= euro 6.225,00;
- d) un indennizzo da parte di Telecom per affermazioni non veritiere o mancata comunicazione impedimento, euro 7,5 X 415 X 2= euro 6.225,00;
- e) un indennizzo da parte di Telecom per irregolare e/o discontinua erogazione, euro 2,50 X 415 X 2= euro 2.075,00;
- f) un indennizzo da parte di Telecom per mancata portabilità numero, euro 5 X 415 x 2= euro 4.150,00;
- g) un indennizzo da parte di Telecom per mancata risposta ai reclami (dal 14.03.2014 al 30.11.2015), euro 2 X 621 X 4= 4.968,00;
- h) rimborso da parte di Telecom della fattura Tele.Car.Systems X del 23.03.2012 pari ad euro 102,85.
- i) un indennizzo da parte di Wind per mancato rispetto degli oneri informativi sui tempi di realizzazione dell'impianto, euro 7,5 X 415 X 2= euro 6.225,00;
- j) un indennizzo da parte di Wind per affermazioni non veritiere o mancata comunicazione impedimento, euro 7,5 X 415 X 2= euro 6.225,00;
- k) un indennizzo da parte di Wind per irregolare e/o discontinua erogazione dal 05.02.2014 al 30.11.2015, euro 2,50 X 665 X 2= euro 3.325,00;
- l) un indennizzo da parte di Wind per mancata portabilità numero, euro 5 X 415 x 2= euro 4.150,00;
- m) un indennizzo da parte di Wind per mancata risposta ai reclami (dal 05.02.2014 al 30.11.2015), euro 2 X 665 X 4= 5.320,00;
- n) il rimborso delle spese sostenute V&P srl da parte di entrambi gli operatori per euro 1.464,00;



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

- o) il riconoscimento delle spese legali per euro 2.000,00.

2. La posizione degli operatori

La memoria di Telecom risulta irricevibile ai sensi dell'art. 16, comma 2, del "Regolamento", in quanto non inviata a controparte.

Wind, nella propria memoria, rileva che, per la parte fissa, la migrazione è avvenuta in data 18.02.2014, mentre le 3 utenze mobili sono cessate per migrazione verso altro gestore in data 11.03.2015. L'operatore sostiene che tutti i canoni fatturati fino alla cessazione delle utenze mobili sono dovuti e nessun rimborso è dovuto. Per quanto riguarda l'esenzione IVA, Wind rileva che le dichiarazioni di intento hanno validità annuale e, mentre tutte le fatture del 2013 non hanno l'addebito, la fattura n. 2014T000087774 riporta l'addebito IVA in quanto il cliente non ha inoltrato la documentazione annuale per evadere la richiesta. In tale fattura, come nelle fatture nn. 2014T000289034 e 2014T000296562, non è presente l'esenzione dell'IVA e nessun rimborso è dovuto al cliente, in quanto la documentazione conforme per l'esenzione è stata applicata da marzo 2014, ovvero su tutte le fatture successive. L'operatore, quindi, chiede il rigetto di tutte le domande in quanto infondate in fatto ed in diritto.

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) Le domande a), b), d), f), h), j) ed l) possono essere trattate congiuntamente e sono da accogliere parzialmente. Preliminarmente, per quanto riguarda il regime di esenzione dell'IVA, si rileva l'incompetenza dell'Ufficio ai sensi dell'art. 2, comma 3, del "Regolamento", in quanto rientrante nelle controversie attinenti a profili tributari e fiscali. Dalla documentazione in atti risulta che in data 17.01.2014 l'istante avanzava richiesta di migrazione in Telecom delle utenze fisse nn. XXX e YYY. Al riguardo, si rileva che in ordine all'utenza YYY non è stato esperito tentativo di conciliazione e, pertanto, la vicenda relativa alla migrazione delle utenze fisse va riferita unicamente all'utenza



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

business XXX. Unitamente all'utenza fissa, sempre in data 17.01.2014, come da modulo di consegna carte SIM agli atti, risultava richiesta anche la migrazione delle utenze mobili nn. XXX, YYYY e WWW. Secondo quanto rilevato dall'istante e confermato dall'operatore Wind, l'utenza fissa n. XXX, a fronte di apposita richiesta avanzata da Telecom in data 30.01.2014, migrava in Telecom il 18.02.2014. Tuttavia, l'operatore Wind proseguiva la fatturazione e, pertanto, trattandosi di un'utenza migrata ad altro operatore, si ritiene di riconoscere in favore dell'istante, fatte salve le eventuali note di credito già emesse, lo storno/rimborso di tutti gli importi addebitati successivamente alla data del 18.02.2014, fino a conclusione del ciclo di fatturazione. Per quanto riguarda gli addebiti di Telecom riguardanti l'utenza fissa, questi si ritengono legittimi a partire dal 18.02.2014, cioè dalla data di migrazione in Telecom. Per quanto attiene le utenze mobili, dall'istruttoria non emerge una richiesta di migrazione avanzata da Telecom a Wind dopo l'apposita richiesta sottoscritta dall'istante il 17.01.2014. Si individua, pertanto, un inadempimento di Telecom in tal senso, che ha condotto l'istante, in data 16.06.2014, a sottoscrivere ulteriore richiesta di migrazione delle 3 utenze mobili. Tale richiesta, secondo quanto affermato dall'istante e confermato da Wind, non veniva gestita da parte dell'operatore Telecom. Le utenze mobili, infatti, secondo quanto emerge dalla memoria di Wind, risultano migrate all'operatore Vodafone Italia X in data 11.03.2015. L'inadempimento di Telecom, dunque, si protrae dal 17.01.2014, data di richiesta di migrazione delle tre utenze mobili, al 06.03.2015, data di richiesta di migrazione all'operatore Vodafone, come dichiarato dall'istante. Alla luce di quanto sopra, si ritiene di ricondurre il disagio subito dall'istante all'unica ipotesi di indennizzo per ritardata portabilità delle numerazioni mobili in applicazione dell'art. 6, comma 1, del "Regolamento indennizzi", che prevede un indennizzo di euro 5,00 pro die, da ridurre a metà in caso di utenze mobili. L'indennizzo complessivo, quindi, risulta pari ad euro 6.195,00 (2,50 X 413 giorni X 3 utenze X 2 tipo business). Tale indennizzo si ritiene comprensivo del disagio per la mancata comunicazione dell'impedimento da parte di Telecom. D'altro canto, non si ritiene di riconoscere in capo all'operatore Wind, che non ha ricevuto la notifica della migrazione da parte dell'operatore Telecom, un onere di



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

comunicazione di alcun impedimento. Pertanto, si ritengono legittimi gli importi relativi alle utenze mobili addebitati da Wind sino al 06.03.2015, cioè fino alla richiesta di migrazione di tali utenze in Vodafone Italia X, visto che l'utente ha usufruito dei servizi.

- b) Le domande c) ed i) possono essere trattate congiuntamente e sono da rigettare. In particolare, la vicenda riguarda una mancata migrazione di utenze mobili e la doppia fatturazione da parte degli operatori interessati. Considerato che dalla documentazione in atti non emerge alcuna attinenza tra i tempi di realizzazione dell'impianto, di cui non si ha contezza nei fatti lamentati in sede di conciliazione ed in sede di definizione, e la vicenda in esame, si ritiene infondata la richiesta di un indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi sui tempi di realizzazione dell'impianto.
- c) Le domande e) e k) possono essere trattate congiuntamente e sono da rigettare. In particolare, l'irregolare e/o discontinua erogazione dei servizi non risulta avere costituito oggetto del tentativo di conciliazione riguardante, come già rilevato al capo precedente, la mancata migrazione di utenze mobili e la doppia fatturazione da parte degli operatori interessati. Le domande, quindi, sono da ritenersi infondate e vanno rigettate.
- d) Le domande g) e m) possono essere trattate congiuntamente e sono da accogliere parzialmente. In particolare, dagli atti risultano inviati nei confronti di entrambi gli operatori diversi reclami a partire dalla data del 05.02.2014 e fino al 30.11.2015. A tali reclami non è stato fornito puntuale riscontro da parte degli operatori interessati. Si ritiene, pertanto, di riconoscere l'indennizzo massimo previsto dall'art. 11, comma 1, del "Regolamento indennizzi", pari ad euro 300,00 per operatore.
- e) La domanda n) è da rigettare. In particolare, non risultando dalla documentazione in atti alcun elemento volto a circostanziare la richiesta, si ritiene che quest'ultima non rientri nell'ambito del contenuto vincolato del provvedimento di definizione della controversia, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del "Regolamento".
- f) La domanda o) è da rigettare. In particolare, si ritiene di non procedere ad un riconoscimento delle spese di procedura, in quanto non risulta rispettato quanto



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

disposto dall'art. 16, comma 2-bis, del "Regolamento" in ordine alla chiarezza e sinteticità dell'istanza e della documentazione allegata ad opera di parte istante.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Italcomes X nei confronti delle società Telecom Italia X e Wind Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Telecom Italia 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 6.195,00 (seimilacentonovantacinque/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella migrazione di tre utenze mobili di tipo business per 413 giorni, per le motivazioni di cui al capo a);
 - II. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo per le motivazioni di cui al capo d);
3. La società Wind Telecomunicazioni 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 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo per le motivazioni di cui al capo d);
4. La società Wind Telecomunicazioni X è tenuta, inoltre, fatte salve le eventuali note di credito già emesse, allo storno/rimborso di tutti gli importi relativamente all'utenza fissa n. XXX, addebitati successivamente alla data del



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

18.02.2014, fino a conclusione del ciclo di fatturazione, per le motivazioni di cui al capo a).

5. Le società Telecom Italia X e Wind Telecomunicazioni X sono tenute, 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 Patrizia Comi

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