

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.130
LEGISLATURA	X

Il giorno 17 aprile 2017 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 / WIND TRE 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";

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"

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 Rita Filippini (NP.2018.848);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 17 aprile 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'interruzione del servizio e la mancata portabilità nei confronti della Società Wind Tre X che per brevità nel prosieguo del presente atto verrà denominata Wind. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere un contratto di telefonia fissa e internet ADSL con l'operatore Wind relativo a 2 numerazioni 0541XXXX362 e 0541XXXX096 (quest'ultima non oggetto di contestazione in quanto regolarmente cessata);
- in seguito a modifica unilaterale delle condizioni contrattuali da parte dell'operatore, parte istante inviava il 20/09/2016 lettera di recesso dal contratto e chiedeva la portabilità dell'utenza 051XXXX362 verso l'operatore Fastweb;
- il 10 ottobre 2016 inviava PEC in cui veniva specificato che l'utenza 0541XXXX096 sarebbe cessata, mentre per l'altra 051XXXX362 era stata richiesta portabilità verso un altro operatore;
- il 25/10/2016 l'utente apprendeva suo malgrado che l'operatore non avrebbe consentito la portabilità del numero 051XXXX362 verso altro gestore telefonico perché il numero era stato "soppresso";
- seguivano vari reclami a cui non veniva data risposta;

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

- a) indennizzo per cessazione del servizio quantificato in minimo 2.250,00 euro;
- b) indennizzo per omessa portabilità del numero per causa imputabile all'operatore quantificato in minimo euro 750,00;



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

- c) indennizzo per perdita della numerazione ultra decennale quantificato in euro 1.000,00;
- d) indennizzo per mancata risposta ai reclami quantificato in minimo euro 100;

2. La posizione dell'operatore

Wind nella propria memoria rileva che parte istante, a seguito della ricezione della fattura n. 7313384178, inviava in data 19/09/2016 ed in data 10/10/2016, mediante PEC, richiesta di recesso a seguito della modifica delle condizioni generali di contratto, come previsto dall'art. 70 comma 4 del codice delle comunicazioni elettroniche. Wind richiama la PEC del 10/10/2016 e ne riporta il contenuto: "in riferimento alla disdetta del numero telefonico 0541XXXX096, il numero cesserà senza passare a TIM". Wind inseriva quindi in data 21/09/16 sui propri sistemi ordine di cessazione che veniva cessata in data 19/10/2016 senza rientro in Telecom. Successivamente in data 04/10/2016 perveniva a Wind prenotifica di migrazione della linea nello scenario Wind donating – Fastweb recipient per il quale non si avviava la fase 3 causa di rifiuto "Cliente in cessazione o cessato". Il cliente in data 25/10/2016, inoltrava reclamo lamentando la disdetta del n. 0541XXXX362 senza motivo a seguito di richiesta di migrazione verso altro olo appellandosi al recesso. Wind respingeva il reclamo ed inoltrava mail al cliente dopo avere effettuato contatto al cliente. In data 16/12/16 l'utente promuoveva un'istanza ex art. 5 del Regolamento, finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo di urgenza. Con nota del successivo 23/12 Wind rappresentava che l'utenza 0541XXXX362 risultava cessata senza rientro in Telecom a far data dal 19/12/2016 in esecuzione della volontà di disdetta espressa dall'istante con PEC pervenuta in data 19/09/2016. Successivamente in data 29/12/2016 perveniva provvedimento CORECOM dove veniva intimata la riattivazione dell'utenza 0541XXXX362 ma, con nota del 30/12/2016, veniva confermato quanto già esposto precedentemente. Wind reputa infondata la domanda attorea in fatto e in diritto. L'operatore afferma di aver cessato la linea come richiesto dal cliente con PEC del 10/10/2016 e pertanto nessun indennizzo potrà essere riconosciuto al cliente per perdita della numerazione e/o per disservizi o per mancata migrazione.



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

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere integralmente respinte.

- a) Per quanto riguarda le richieste relative ai punti: a) richiesta di indennizzo per cessazione del servizio quantificato in minimo 2.250,00 euro, b) richiesta di indennizzo per omessa portabilità del numero per causa imputabile all'operatore quantificato in minimo euro 750,00, c) richiesta di indennizzo per perdita della numerazione ultra decennale quantificato in euro 1.000,00; le stesse vengono trattate congiuntamente e vengono respinte. Wind allega in atti – e tale allegazione non è stata contestata da parte istante – due distinte disdette ricevute dalla PEC intestata all'istante raffica.giuseppe@pec.it e relative ai numeri 0541XXXX096 (non in contestazione) e n. 0541XXXX362 entrambi afferenti il codice cliente P1054296235. Parte istante invece allega in atti esclusivamente la disdetta al numero non contestato 0541XXXX096 (disdetta uguale a quella allegata dall'operatore). Sia l'istante che Wind allegano ulteriore comunicazione inviata via mail a Wind il 10 ottobre 2016 in cui l'istante specificava che relativamente al solo numero telefonico 0541XXXX096 lo stesso doveva cessare senza passare a TIM. Nelle numerose mail di reclamo inviate dall'istante a Wind (26 ottobre 2016, 27 ottobre 2016, 28 ottobre 2016, 29 ottobre 2016) parte istante, nel confermare la volontà di cessare il numero 0541XXXX096, riferendosi al n. 0541XXXX362 ripetutamente dichiarava di avere mandato la disdetta e non la cessazione. Tuttavia da tale errore interpretativo non può certamente derivare la responsabilità dell'operatore per la disattivazione di entrambi i numeri tanto più che le richieste di disdetta sono state inviate nella medesima data e, solo successivamente dopo circa 20 giorni, l'utente ha precisato che solo il numero 0541XXXX096 cessava senza “passare” a Tim. Si rileva inoltre che in sede di procedimento d'urgenza GU5, l'operatore Wind si è comunque adoperato affinché la numerazione oggetto di contestazione potesse nuovamente essere riassegnata all'istante da Telecom. Si ritiene pertanto che l'operatore Wind abbia correttamente operato la cessazione dell'utenza 0541XXXX362



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

sui propri sistemi adempiendo a specifica richiesta del cliente. Le richieste di indennizzo di cui ai punti a), b), e c) vengono quindi integralmente respinte.

- b) per quanto attiene la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami quantificato in minimo euro 100,00, la stessa viene respinta. L'operatore Wind ha prodotto in allegato alla memoria (e non è pervenuta alcuna controdeduzione al riguardo da parte istante) una schermata di risposta al reclamo del 27 ottobre 2016 nel cui testo si fa anche riferimento ad un intervenuto colloquio con il Servizio Clienti. La richiesta di indennizzo viene quindi respinta.

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. Respinge integralmente l'istanza di Raffica nei confronti della società Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.

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